



**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**

**2018**





# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## INFORME DE GESTIÓN 2018

Responsable: equipo de Rendición de Cuentas del ISSFA

Coordinación: Unidad de Comunicación Social



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## CONTENIDO:

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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## 1. CONSEJO DIRECTIVO DEL ISSFA 2018

### **PRESIDENTE:**

Mgs. Patricio Zambrano Restrepo

Ministro de Defensa Nacional

### **Miembros asistentes:**

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

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

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

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

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

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

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





# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## 2. CARTA DEL DIRECTOR

### Estimados asegurados:

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

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

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

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

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

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

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

Alejandro Vela Loza

Capitán de Navío – E.M.C.

**Director general del ISSFA**



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## 3. CAPITULO 1.- NUESTRA IDENTIDAD

### a. Perfil de la institución

#### Visión

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

#### Misión

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

#### Filosofía

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

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

#### Valores Institucionales

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



Gráfico N° 1: Valores Institucionales

### b. Marco legal

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

### i. POLÍTICAS DEL ISSFA

#### 1. Políticas Generales

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

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

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

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



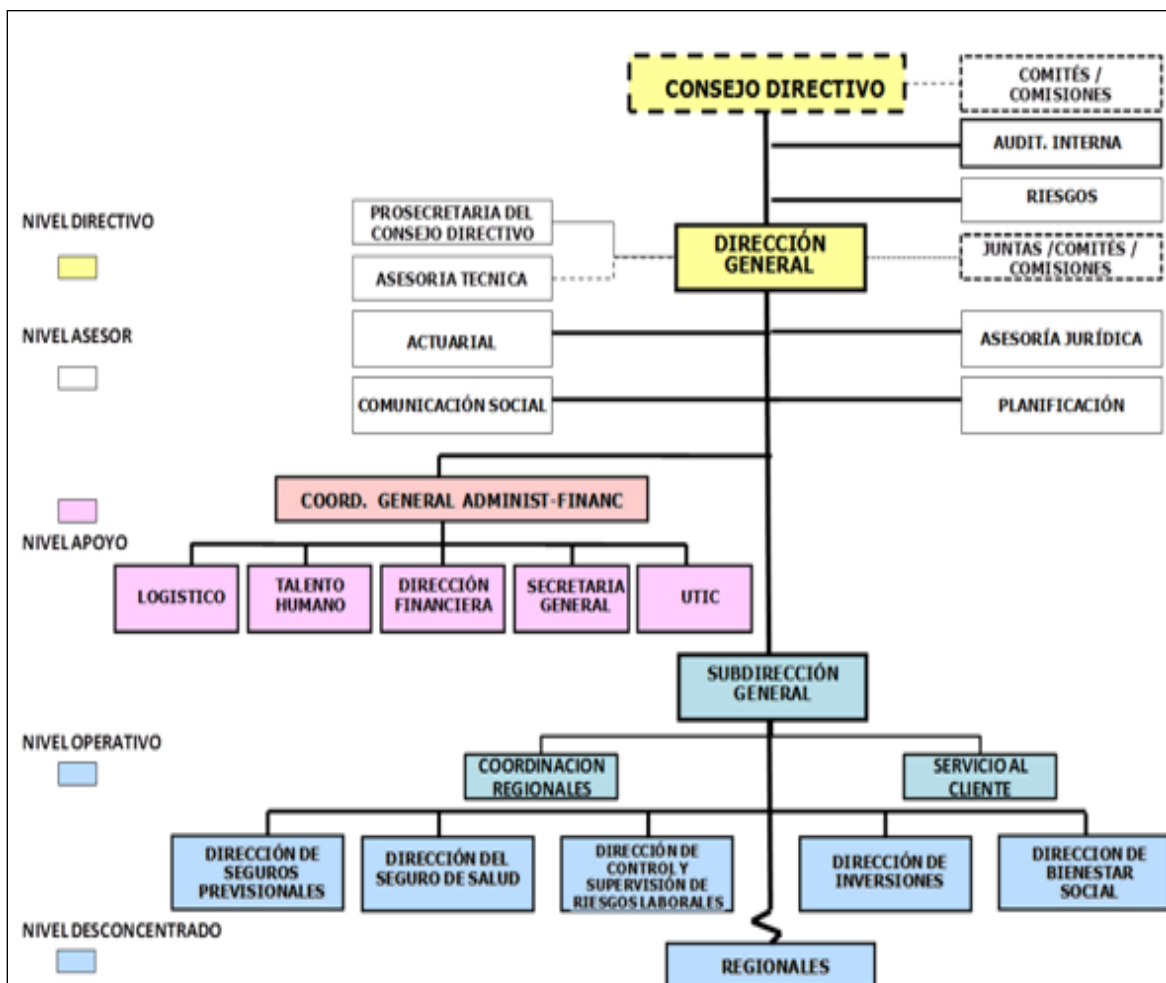
# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

## j. ORGANIZACIÓN INTERNA INSTITUCIONAL

### Organigrama





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Gráfico N° 2: Organigrama Estructural por Procesos

### c. Gestión estratégica institucional

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

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

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

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

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

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





# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

## i. Mapa Estratégico del ISSFA

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

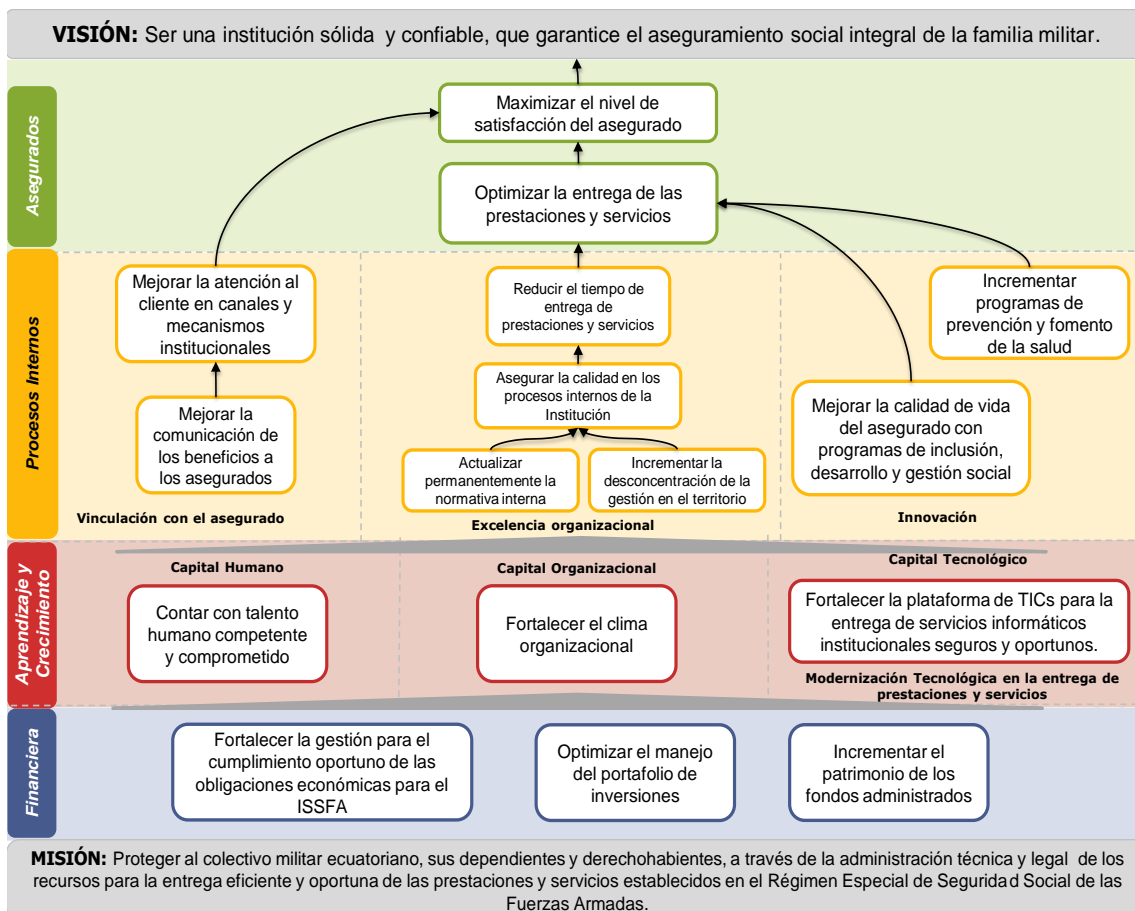


Gráfico N° 3: Mapa Estratégico del ISSFA

## ii. Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

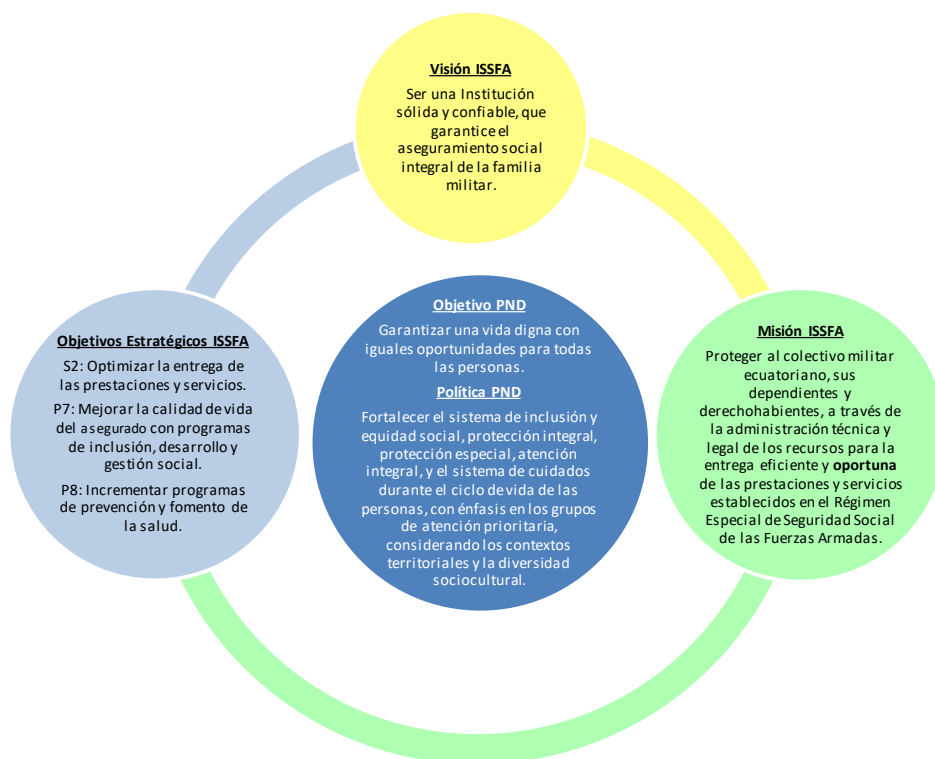


Gráfico N° 4: Alineación del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 con el Plan Estratégico del ISSFA 2017 – 2021

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

## d. Gestión de planificación



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

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

**e. Gestión de procesos:**



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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



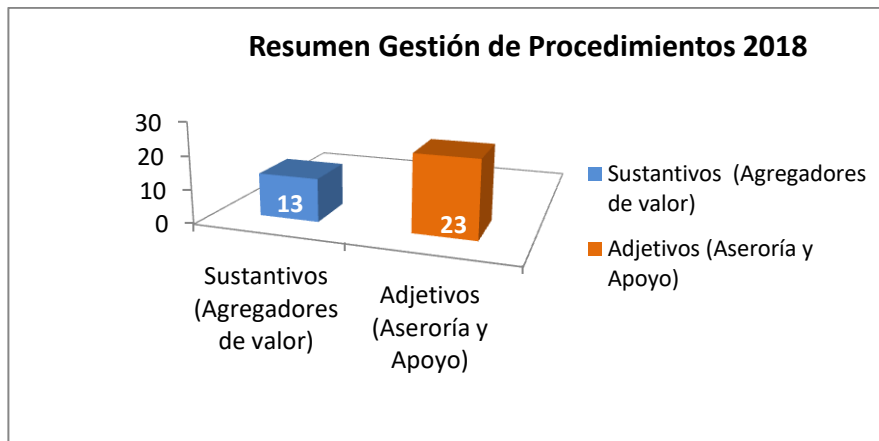
## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Tabla N° 10: Gestión de procesos - 2018

| PROCESOS INSTITUCIONALES            | TOTAL GENERAL |
|-------------------------------------|---------------|
| SUSTANTIVOS (AGREGADORES DEL VALOR) | 13            |
| ADJETIVOS (ASESORÍA Y APOYO)        | 23            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                | <b>36</b>     |

Tabla N° 11: Procesos 2018



**f. Ejecución presupuestaria (presupuesto de egresos)**

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

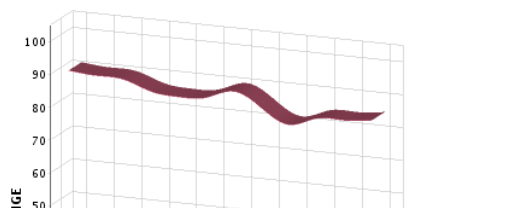


|  |                        |                        |                        |                        |               |                |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------|----------------|
| Inversiones Privativas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

### G. Gestión Por Resultados (GPR)

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

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





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Junio           | 86.91        |
| Julio           | 89.66        |
| Agosto          | 85.52        |
| Septiembre      | 81.29        |
| Octubre         | 84.05        |
| Noviembre       | 84.37        |
| Diciembre       | 85.27        |
| <b>Promedio</b> | <b>86.74</b> |

#### 4. GESTIÓN INTITUCIONAL

##### a. Cumplimiento legal

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

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

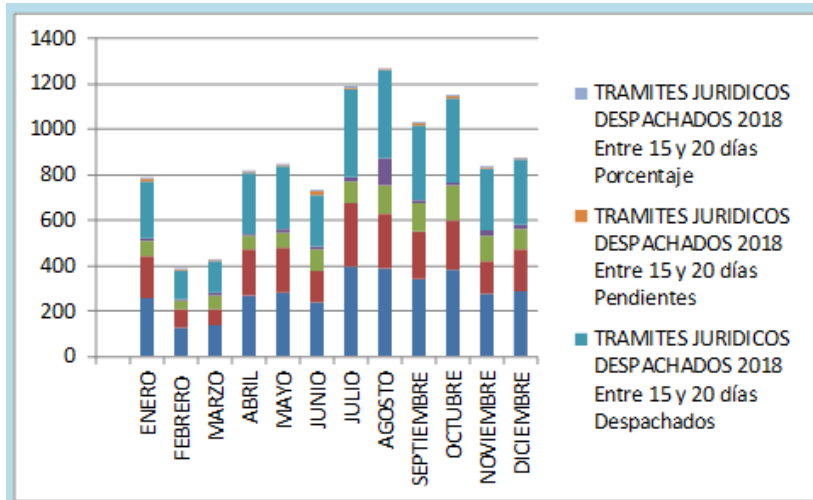
Dentro de los procesos habilitantes de asesoría, la Dirección Jurídica, se encuentra vinculada al objetivo estratégico institucional 04 de “incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos”; a la estrategia 019 de “implementar una gestión y evaluación por resultados”; al objetivo operativo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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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



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

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

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

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





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### b. Auditoría interna

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

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



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



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

**c. Riesgos**

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

### **i. Riesgo de Crédito**

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

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

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

### **ii. Riesgo de Mercado**

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

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

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

### **iii. Riesgo de Liquidez**

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

### iv. Riesgo Operativo

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

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

## 5. GESTION DESCENTRALIZADA

### a. Regional litoral

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

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

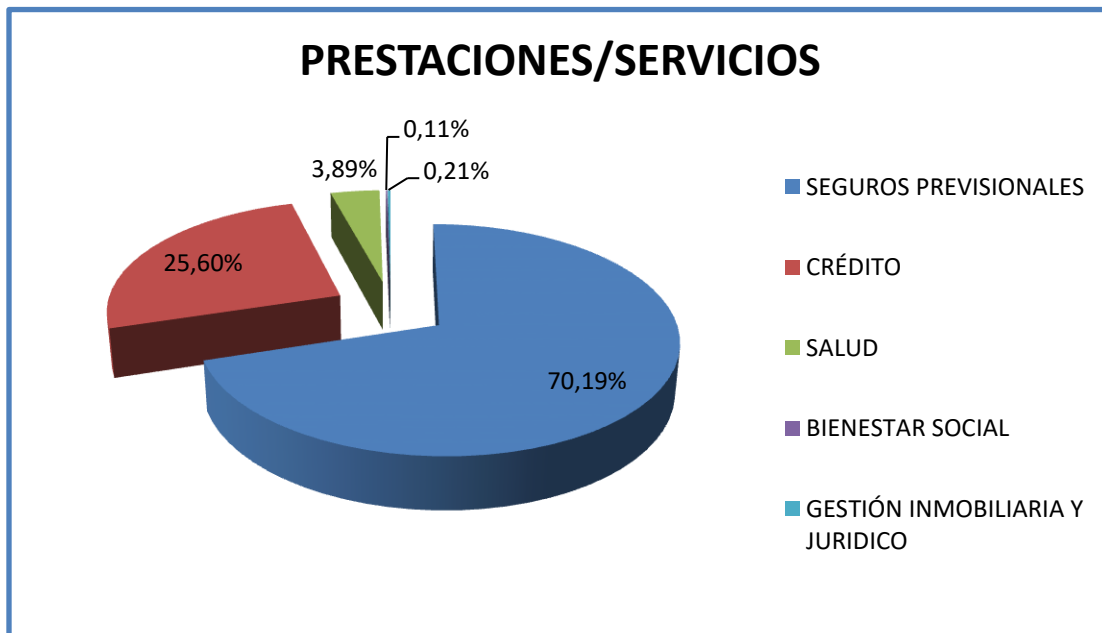
| AGENCIA/<br>PRESTACIONES | SEGUROS<br>PREVISIONALES | CRÉDITO | SALUD | BIENESTAR<br>SOCIAL | GESTIÓN<br>INMOBILIARIA<br>Y JURÍDICO | SUBTOTAL |
|--------------------------|--------------------------|---------|-------|---------------------|---------------------------------------|----------|
| Regional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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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



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

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



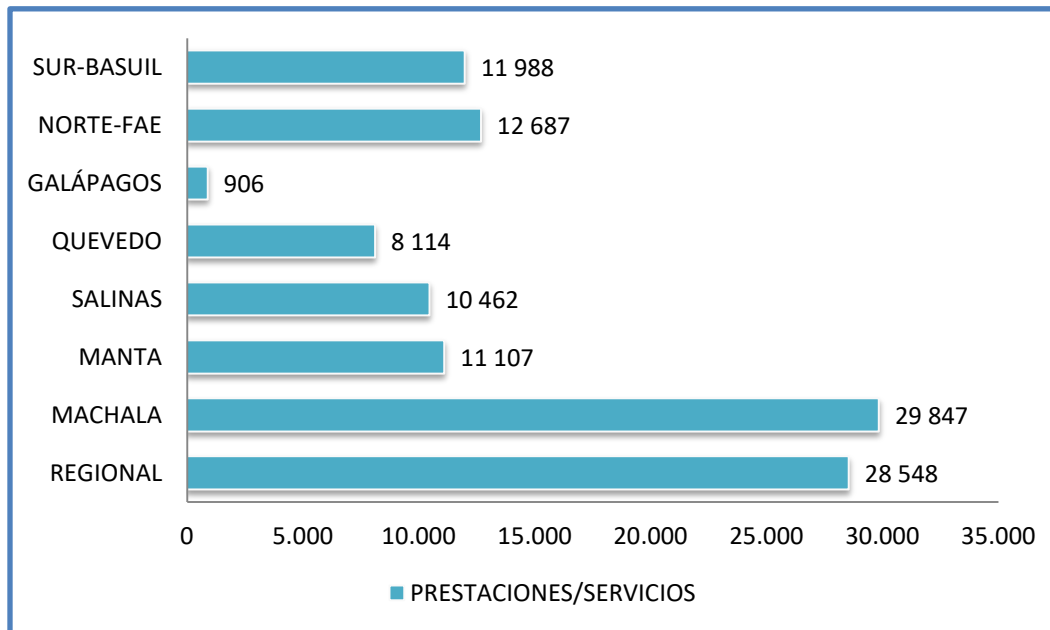


## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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



### Seguro de Salud:

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

|                      |                  |                |
|----------------------|------------------|----------------|
| <b>PROCEDIMIENTO</b> | <b>PLANILLAS</b> | <b>VALORES</b> |
|----------------------|------------------|----------------|



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



|   |           |   |
|---|-----------|---|
| 6 | Galápagos | 1 |
|---|-----------|---|

### Bienestar Social:

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

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

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

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

### Gestión Inmobiliaria

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

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

|               |                |                           |
|---------------|----------------|---------------------------|
| <b>BIENES</b> | <b>DETALLE</b> | <b>CANTÓN - PROVINCIA</b> |
|---------------|----------------|---------------------------|



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

### Comunicación Social:



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



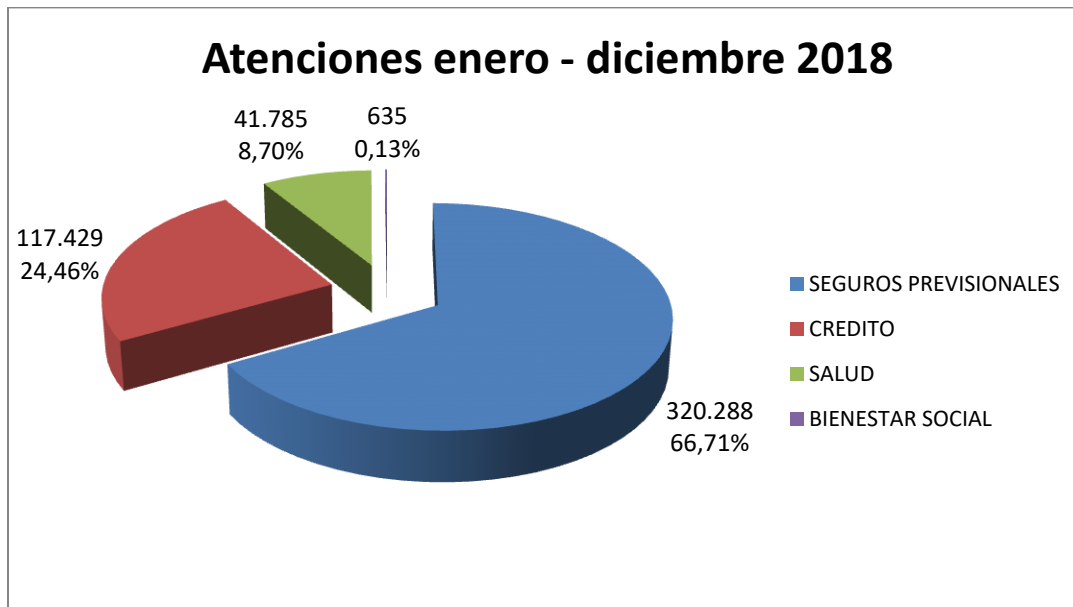
|  |     |                  |
|--|-----|------------------|
| Simposio "Con la prevención ganamos todos"           | 580 | 26 y 27 de abril |
| Cambio de mando Dirección Regional                   | 84  | 14 de mayo       |
| Momento cívico de aniversario en Regional y Agencias | 514 | 6 de agosto  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

### b. Agencias

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

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

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



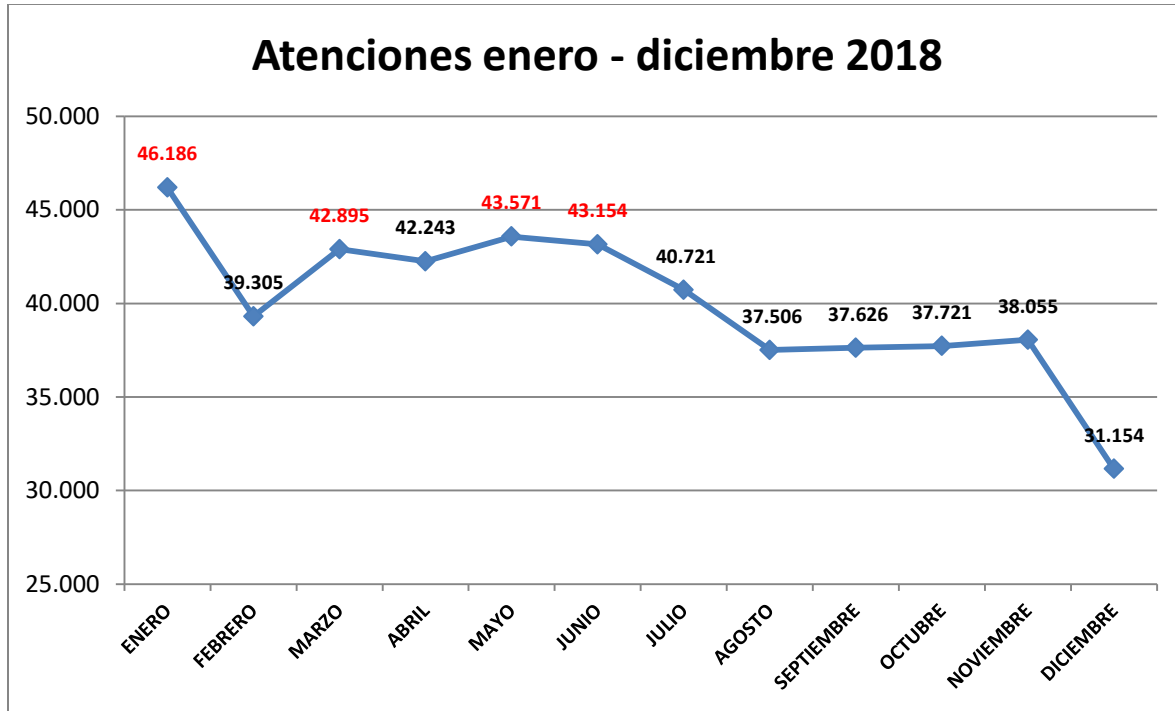


## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Detalle del total de atenciones por mes:

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



Las atenciones acumuladas por agencia:

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





# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## 6. SERVICIOS DE CALIDAD



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



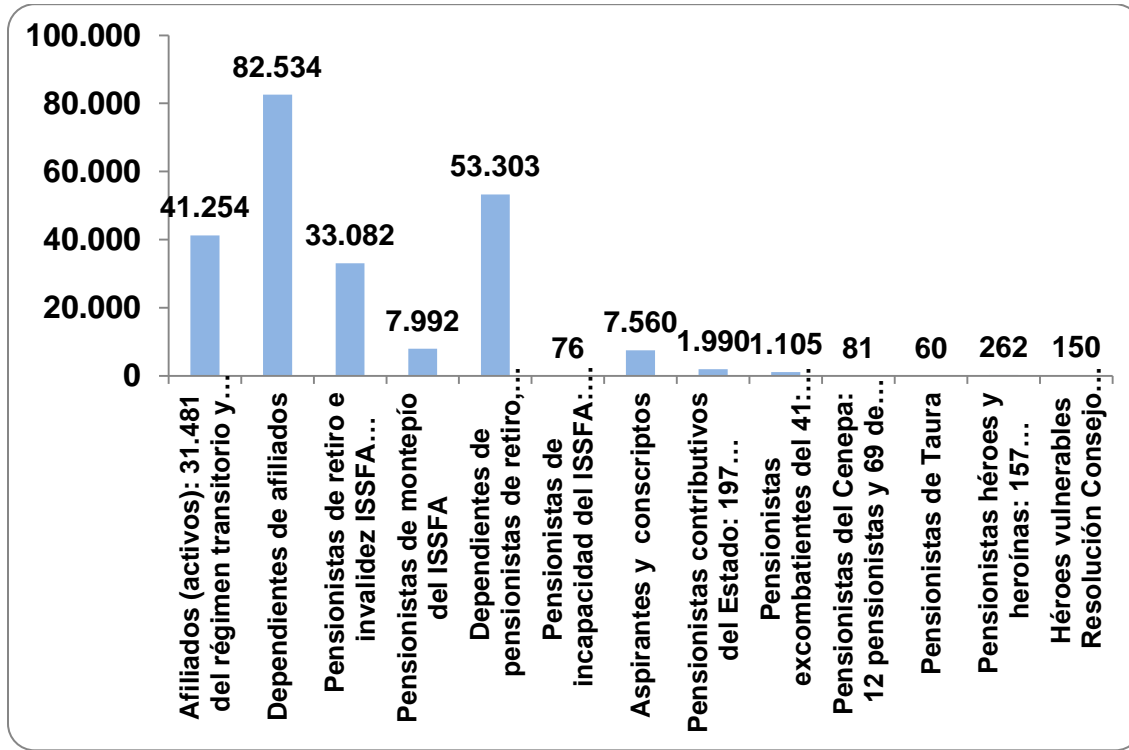
a. Población protegida

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

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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS





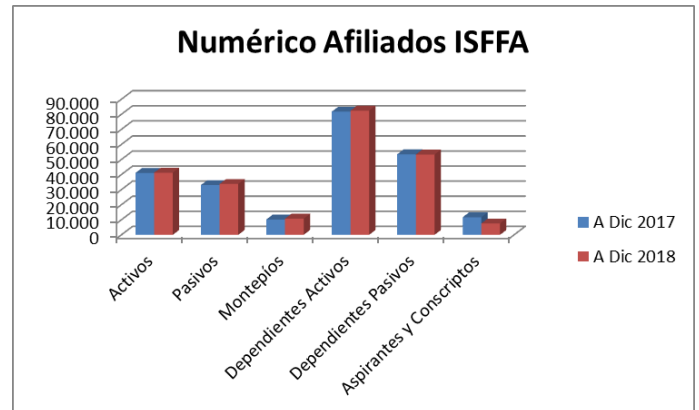
## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### b. Prestaciones otorgadas

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

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

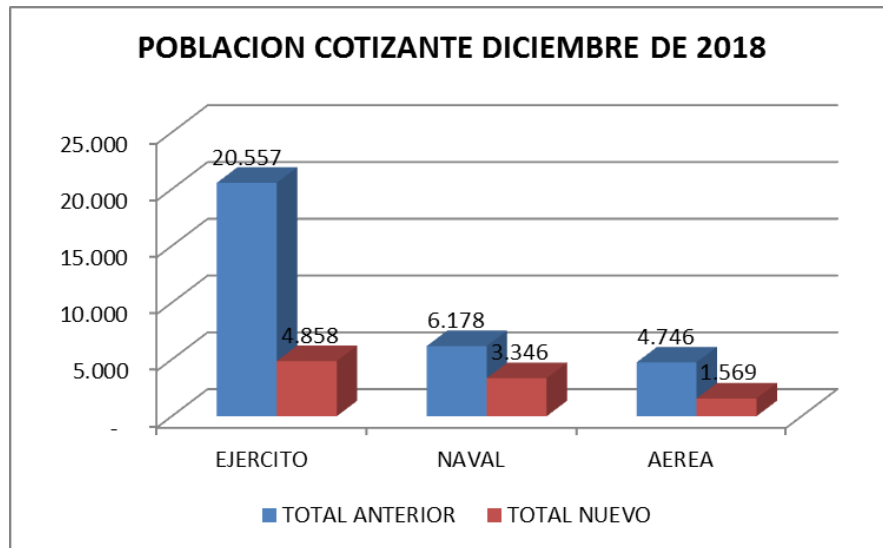


Es importante mencionar que en el Registro Oficial Suplemento No. 867 del 21 de octubre de 2016, se publicó la Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, la cual determinó la existencia de un sistema nuevo y un sistema transitorio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

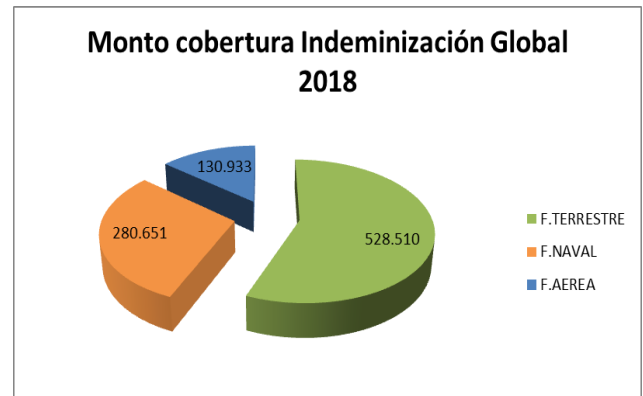
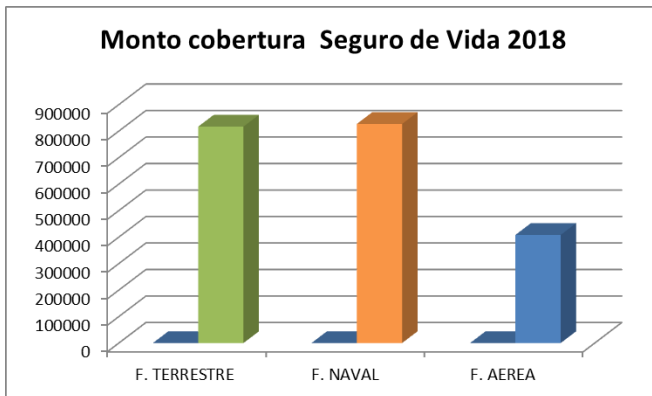
| POBLACION COTIZANTE DICIEMBRE DE 2018 |               |              |              |               |
|---------------------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| TIPO                                  | EJERCITO      | NAVAL        | AEREA        | TOTAL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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

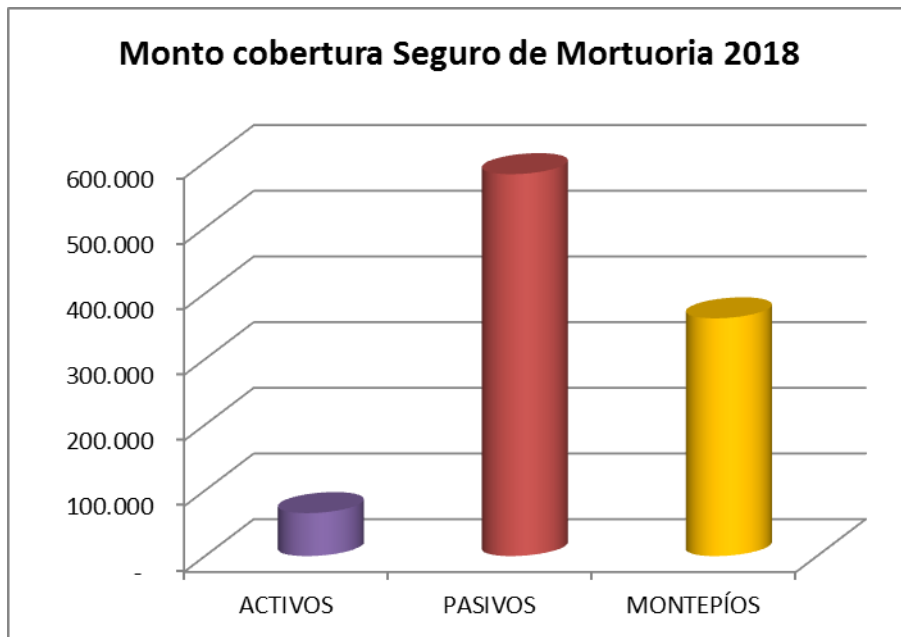
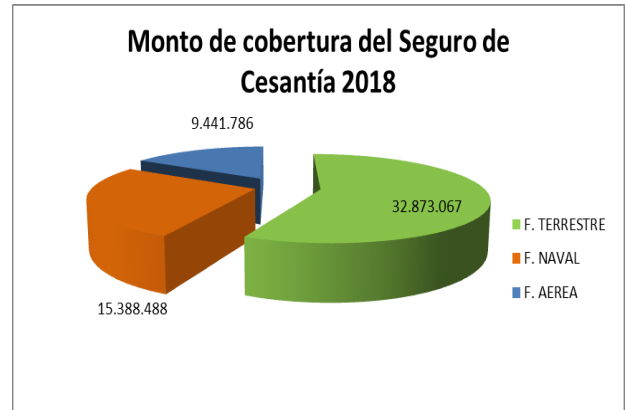
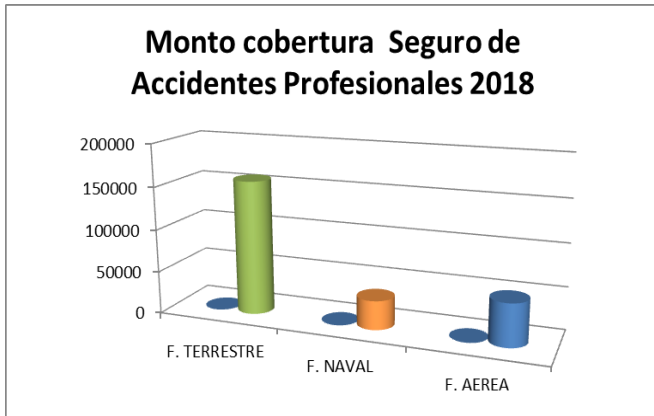


Por otra parte se realizó el trámite para la concesión de las distintas prestaciones, de acuerdo al siguiente detalle:



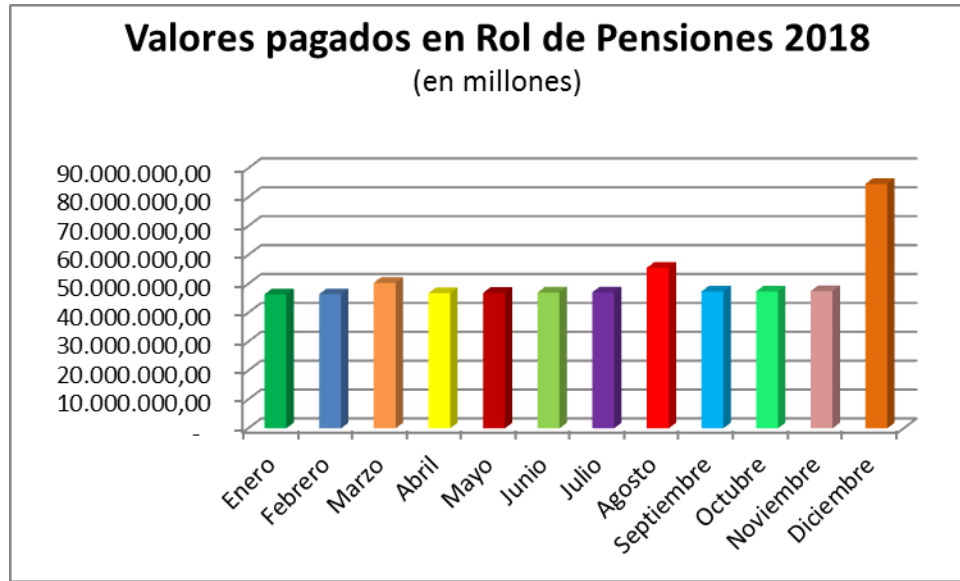


# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

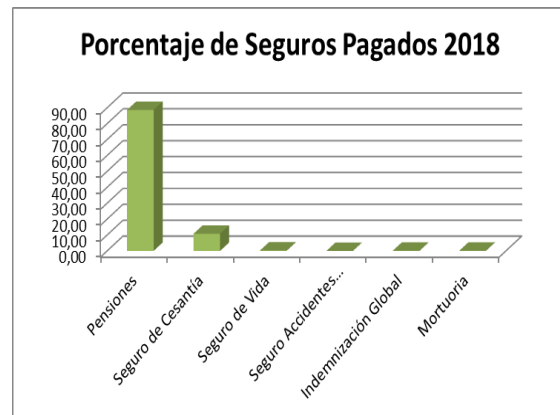
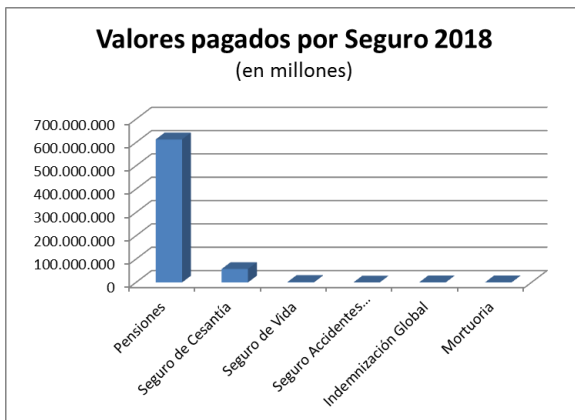




## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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



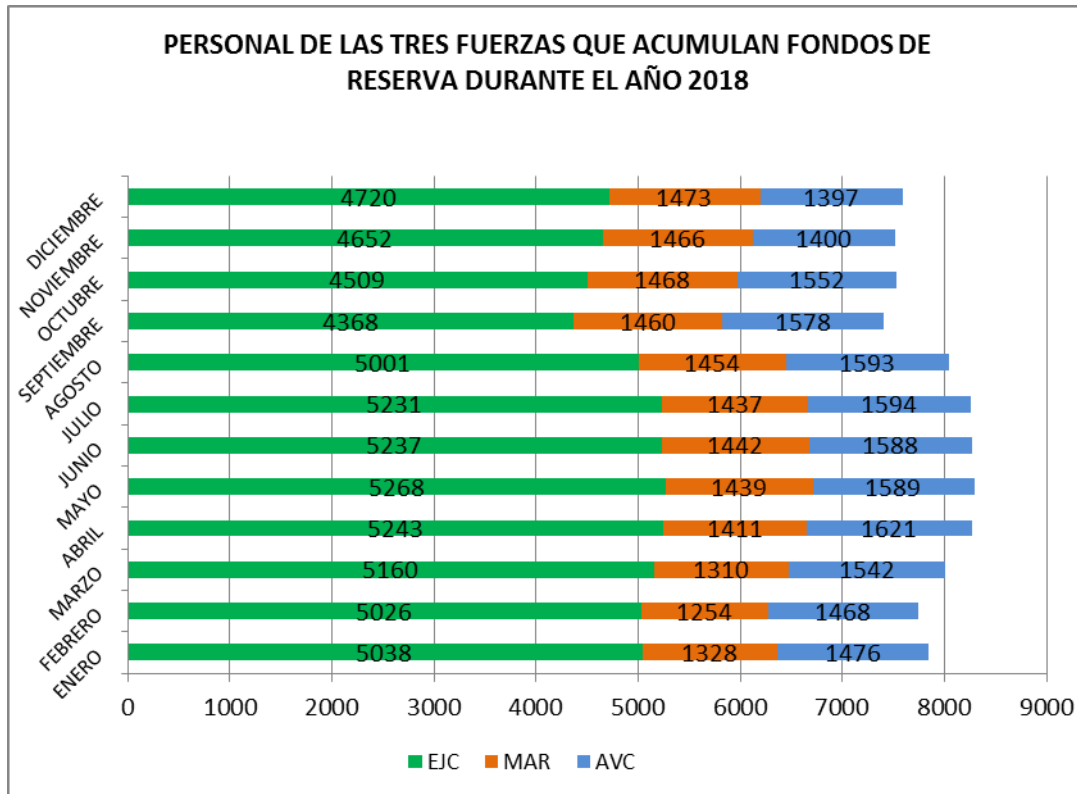




## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



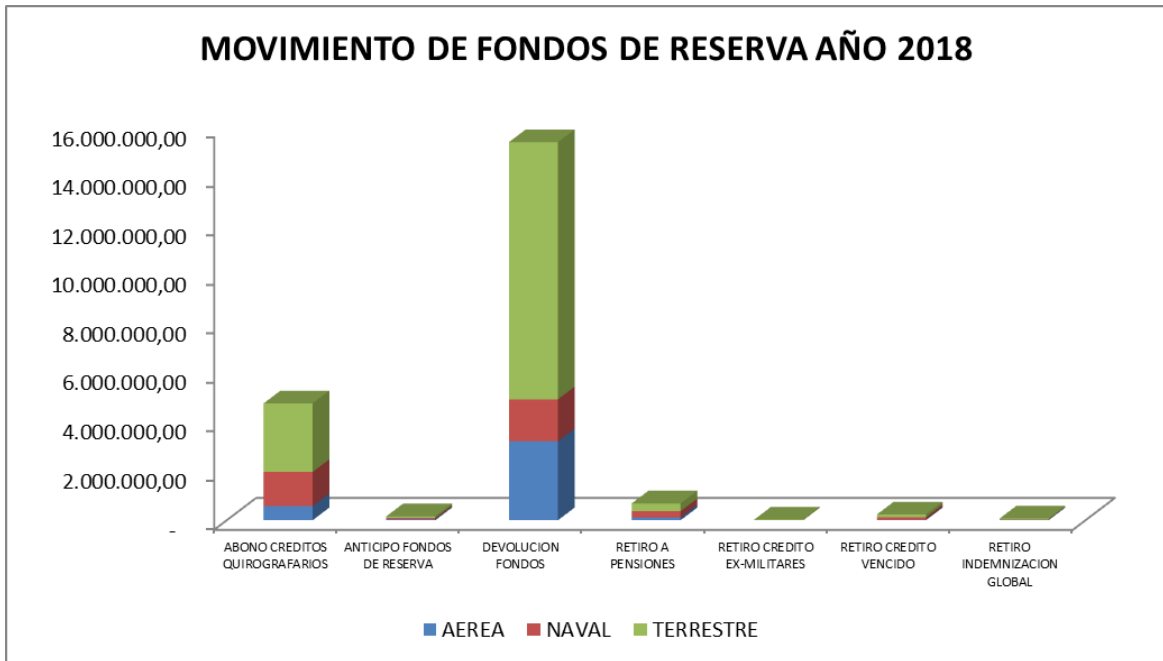
Respecto de la gestión de fondos de reserva durante el año 2018, es importante mencionar que conforme lo estableció la Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, a diciembre de 2018 el 18,40% de los afiliados activos se encuentran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



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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### c. Seguro de Enfermedad y Maternidad

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

#### Planillaje pagado

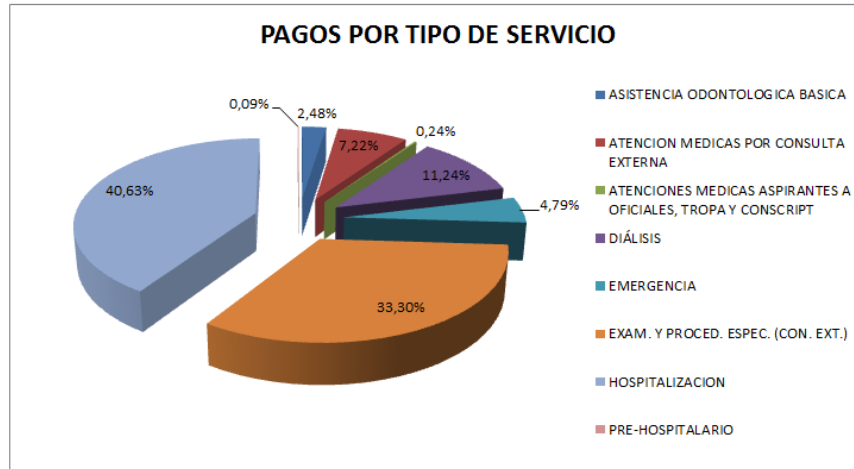
#### PAGOS POR TIPO DE SERVICIO

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### Pagos por tipo de servicio

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

### PAGOS POR TIPO DE PRESTADOR

**TOTALES**

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

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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS

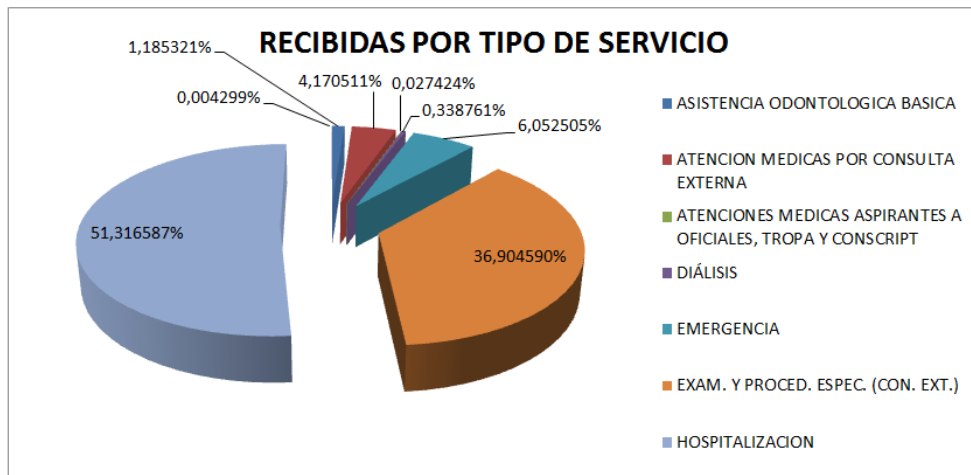


## PLANILLAJE RECIBIDO

### RECIBIDAS POR TIPO DE SERVICIO

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

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



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

### Categorización de prestadores

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

### CATEGORIZACIÓN 2018

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

FUENTE: UPM

- En la categoría 1: se determinan total 94 prestadores, de los cuales 20 son militar, 44 de la Red Complementaria y 30 de la RPIS.

- En la categoría 2: se determinan total 37 prestadores, de los cuales 15 son militares, 11 de la red complementaria y 11 de la RPIS.

- En la categoría 3: se determinan total 44 prestadores, de los cuales 11 son militares, 25 de la red complementaria y 8 de la RPIS.

- En la categoría 4: se determinan total 47 prestadores, de los cuales 14 son militares, 29 de la red complementaria y 4 de la RPIS.



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

### Capacitaciones realizadas a las unidades de salud

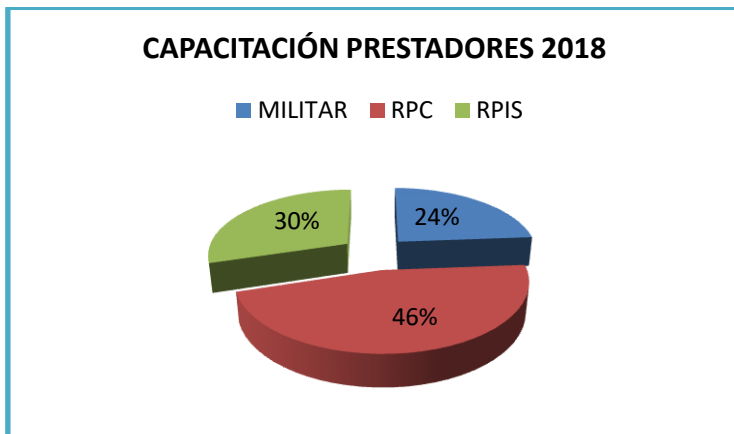
La Dirección de Salud del ISSFA, a través de su Departamento de Prestaciones Hospitalarias, mantiene coordinaciones permanentes con los prestadores, dentro de las cuales se destaca la capacitación constante a fin de mejorar la calidad de planillaje remitido al ISSFA.

-

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

Fuente: Actas de Capacitación

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





**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



**Entrega de órtesis, prótesis y ayudas técnicas**

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

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





**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE  
FUERZAS ARMADAS**



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

Fuente: Informe Gestión Departamento de Prestaciones No Hospitalarias  
2018

**d. Inversiones y Crédito**

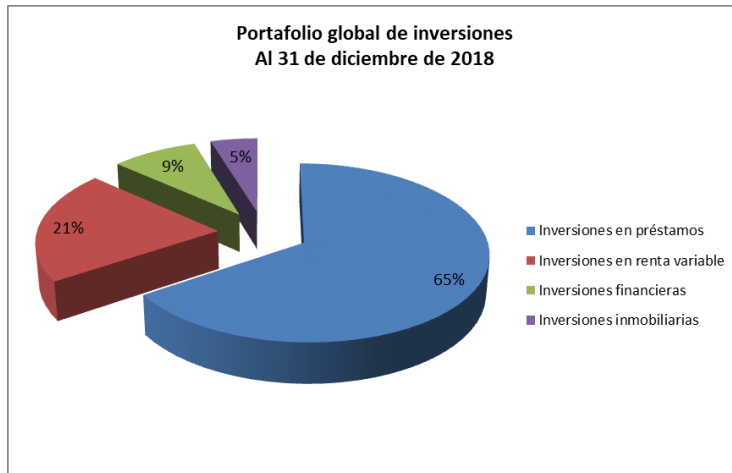
**Portafolio de inversiones**

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### Préstamos concedidos

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

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

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

| <b>Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas</b> |
|---|
| <b>Préstamos Quirografarios por Producto</b>                |
| <b>Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018</b>           |



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

**Fuente:** Sistema de Crédito - Dirección de Inversiones

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

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

**Fuente:** Sistema de Crédito - Dirección de Inversiones



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### Cartera de créditos

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

### Portafolio de Inversiones Financieras

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

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

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

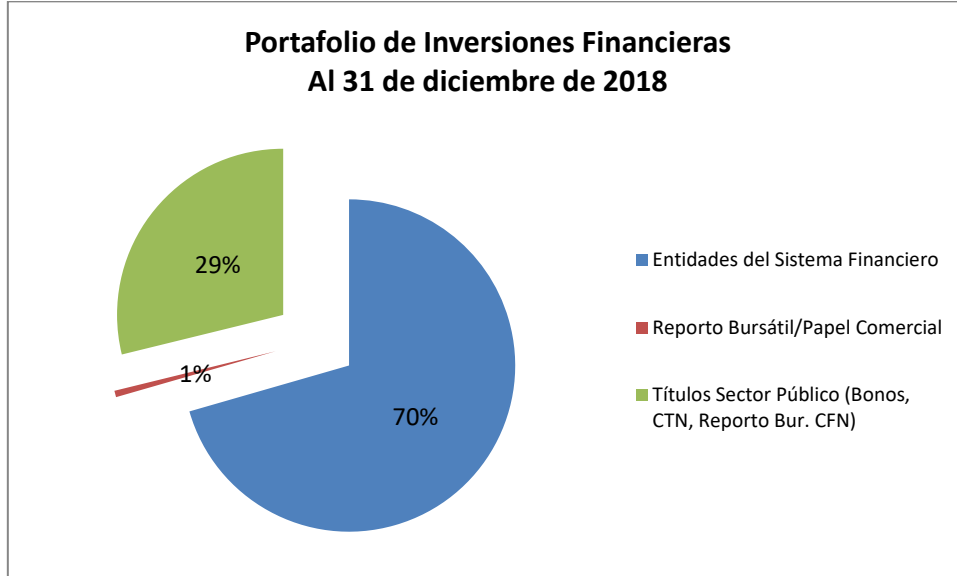
| <b>Portafolio de Inversiones Financieras<br/>Al 31 de diciembre de 2018</b> |                         |                              |
|---|-------------------------|------------------------------|
| <b>Tipo de Inversión</b>  | <b>Monto<br/>(USD.)</b> | <b>Participación<br/>(%)</b> |
| Entidades del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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Fuente: Departamento de Inversiones en Renta Fija



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

| <b>Tasas de rendimiento<br/>Portafolio de Inversiones Financieras</b> |                                    |                                    |
|---|------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Descripción</b>  | <b>Rendimiento incluido FONIFA</b> | <b>Rendimiento excluido FONIFA</b> |
| Tasa de rendimiento efectivo mensual                                  | 2,84%                              | 2,84%                              |
| Tasa de rendimiento efectivo acumulado                                | 3,04%                              | 3,05%                              |

### Gestión Inmobiliaria

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

### Ingresos generados:



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

### Gestión de Inversiones en Renta Variable

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

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

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

### Empresas en operación

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



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



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

**Fuente:** Departamento de Inversiones en Renta Variable

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

**Empresas en liquidación**

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





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



**Fuente:** Departamento de Inversiones en Renta Variable

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

### Indicadores Financieros

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

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

**Fuente:** Departamento de Inversiones en Renta Variable

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



# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## 7. RELACION CON LOS AFILIADOS

### a. Atención al cliente

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

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

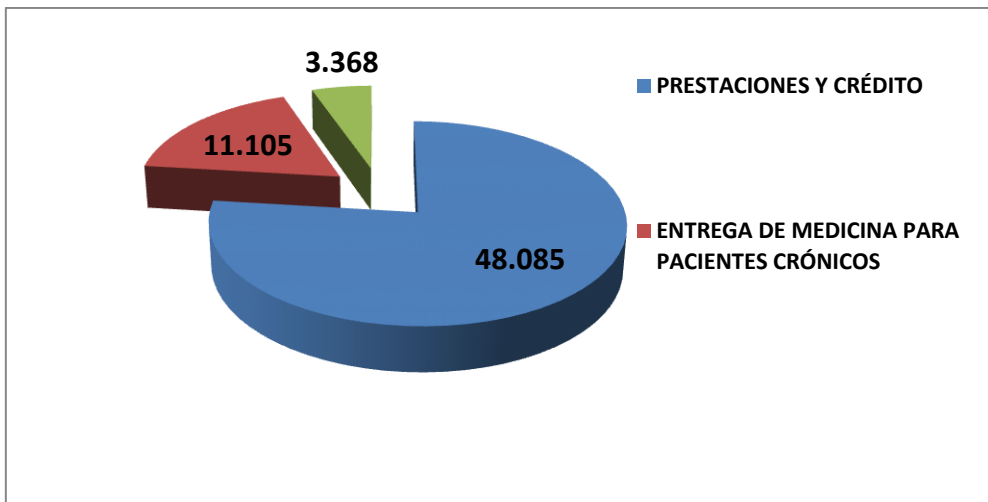


## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

**Fuente: Unidad de Atención al Cliente**



**Fuente: Unidad de Atención al Cliente**

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

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

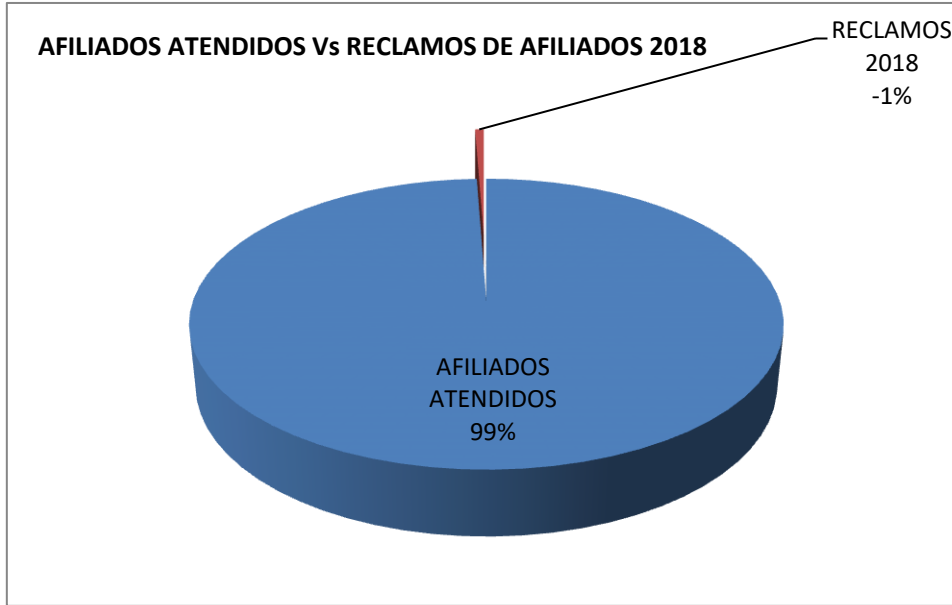
|                     | TOTAL DE AFILIADOS | PORCENTAJE DE AFILIADOS ATENDIDOS |
|---------------------|--------------------|-----------------------------------|
| AFILIADOS ATENDIDOS | 62558              | 99%                               |



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| RECLAMOS DE AFILIADOS<br>2018 | 373 | -1% |
|-------------------------------|-----|-----|



|                               | TOTAL DE RECLAMOS | RECLAMOS SOLUCIONADOS |
|-------------------------------|-------------------|-----------------------|
| RECLAMOS DE AFILIADOS<br>2018 | 373               | 100%                  |

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

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

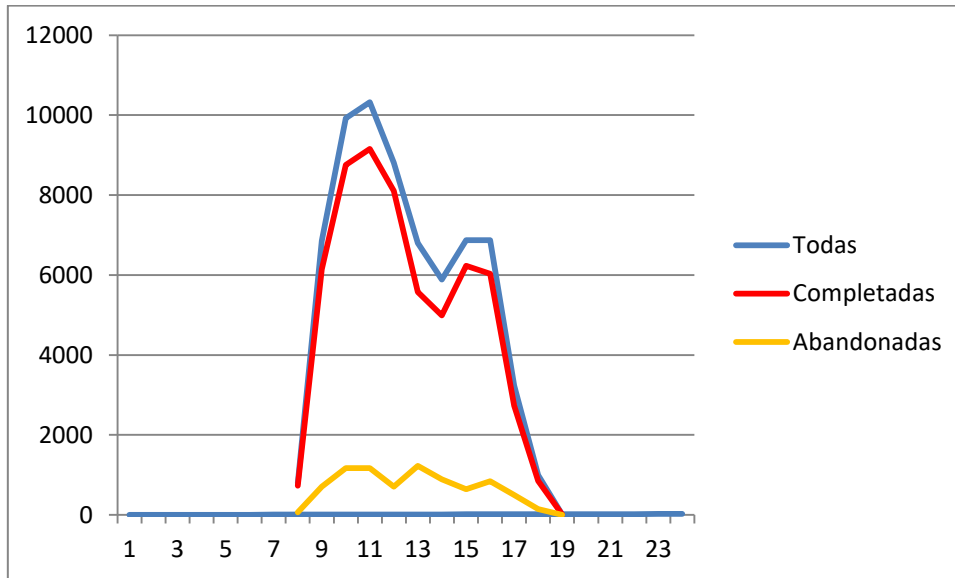


## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

**Fuente: Contact Center**



**Fuente: Contact Center**

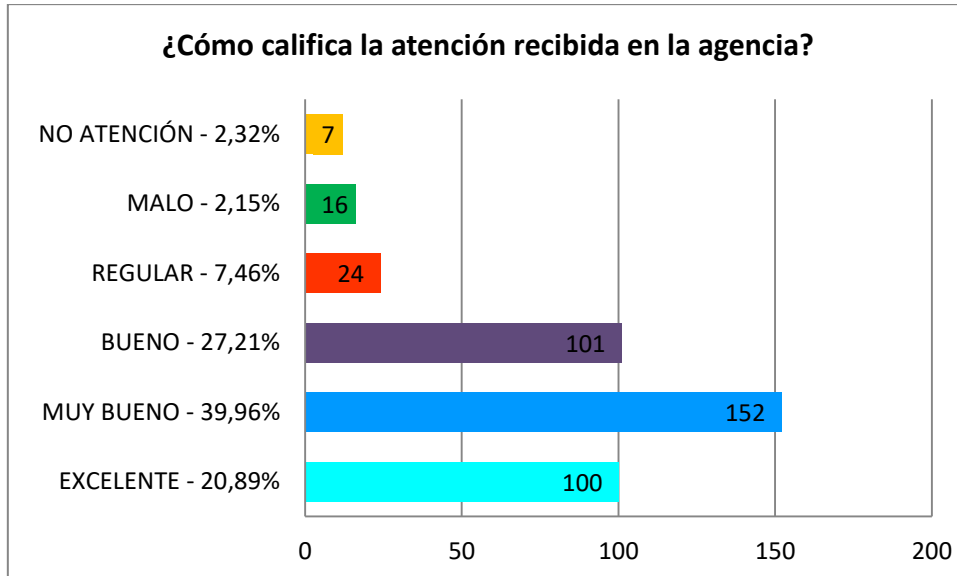
En la página web del Instituto se puso a consideración de los usuarios una encuesta de satisfacción (permanente), para conocer el nivel de satisfacción de los asegurados que son atendidos en las agencias a nivel nacional, se obtuvo el siguiente resultado para ISSFA Matriz: de un total de 400 encuestas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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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



Fuente: Reporte Estadístico Encuestas

### b. Bienestar social

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

### CUADRO RESUMEN DE GESTIÓN

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

Fuente: Base de datos Dirección de Bienestar Social

### c. Comunicación Social

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





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

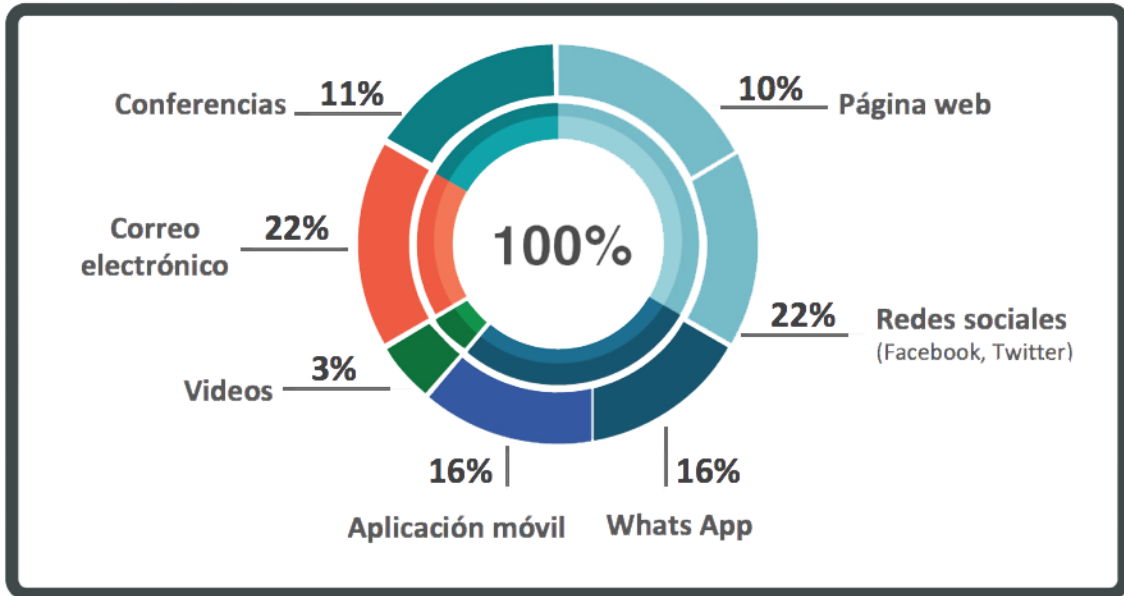
En el mundo digital la información es el principal activo que se comparte por todos los canales de comunicación, durante el 2018 el ISSFA a través de la comunicación on line tuvo un alcance total de 8 176 037, es decir más de ocho millones de usuarios observaron las publicaciones a través de los diferentes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



**Alcance de publicaciones digitales observadas en el 2018**  
**8'176.037**

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

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



## 8. GESTIÓN ECONÓMICA

### Patrimonio

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

### Estados financieros



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



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

**Estado de resultados**

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



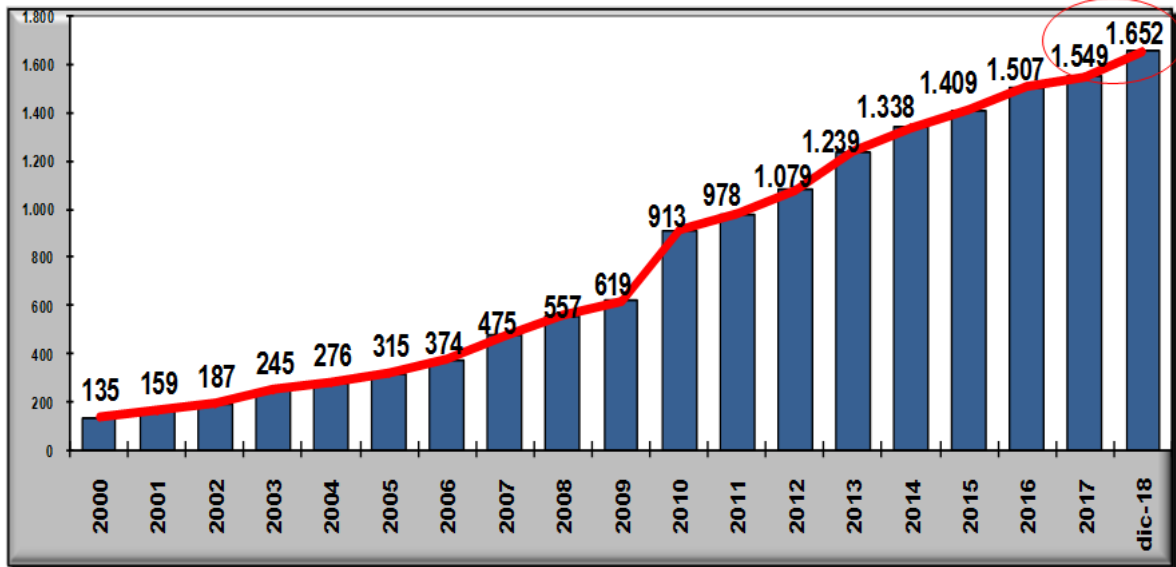
# INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



## Evolución del patrimonio



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

### Ejecución presupuestaria consolidada

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

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

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

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



Cuadro No. 1

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

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

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

**Cuadro No. 2**

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

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



## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

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

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

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

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

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

### Tesorería

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

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

### Deuda Ministerio de Finanzas-ISSFA



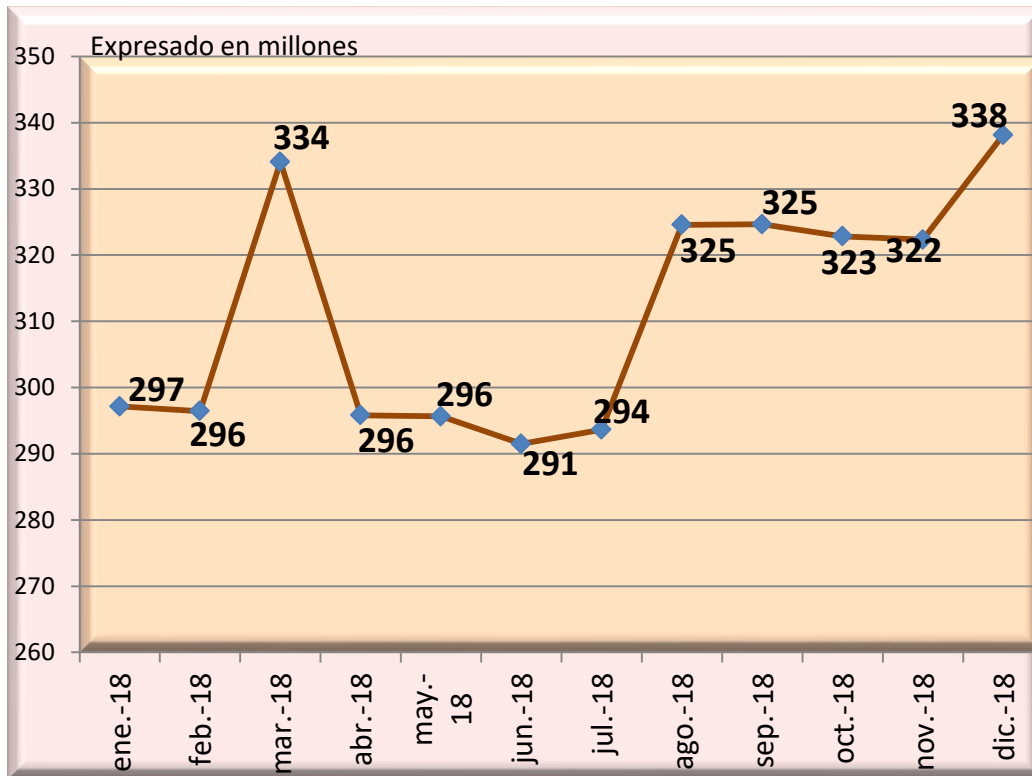


## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



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

**EVOLUCIÓN DEUDA 2018**  
Expresado en millones de USD





## INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS



### 9. CONTROL GUBERNAMENTAL

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

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



**INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE FUERZAS ARMADAS**



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



**RENDICIÓN  
DE CUENTAS**

**2018**

