

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

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

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Consejo Directivo	Establecer las políticas de Seguridad social de las Fuerzas Armadas e Institucional.	No aplica	No aplica
2	Dirección General	Poner en ejecución las políticas emitidas por el nivel de Dirección Superior, para cumplir con los grandes objetivos institucionales	No aplica	No aplica
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
3	Dirección de Seguros Previsionales	Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión de las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega del Seguro de Cesantía	97%
			Porcentaje de entrega del seguro de vida	100%
			Porcentaje de entrega del seguro de accidentes profesionales	93%
			Porcentaje de entrega del seguro del RIM	100%
		Optimizar el tiempo promedio de entrega de las prestaciones económicas	Porcentaje de entrega de subsidio por gastos funerales	100%
			Tiempo promedio de entrega del seguro de cesantía (en días)	14
4	Dirección del Seguro de Salud	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud	Porcentaje de procesos de la Dirección de Seguros Previsionales con procedimientos actualizados	75%
			Porcentaje de visitas de control técnico médico a Unidades de Salud	100%
			Porcentaje de planillas despachada - Asistencia odontológica básica (período 2019)	82%
			Porcentaje de planillas despachadas - Atención médica por consulta externa y Diálisis (período 2019)	84%
			Porcentaje de planillas despachadas - Exámenes y procedimientos por consulta externa (período 2019)	74%
			Porcentaje de planillas despachadas - Hospitalización (período 2019)	75%
			Porcentaje de planillas despachadas - Emergencia (período 2019)	76%
			Porcentaje de medicamentos entregados	95%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: sillas ruedas	94%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis auditivas	96%
		Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección MEDIANTE la entrega oportuna de prestaciones complementarias	Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (concentradores de oxígeno)	95%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas (Colchones y cojines antiestacas)	90%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: órtesis	92%
			Porcentaje de ayudas técnicas entregadas: prótesis	100%
			Porcentaje de solicitudes de compra de medicamentos ingresadas a Contratación Pública	95%
			Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: Prótesis auditivas	100
			Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: concentradores de oxígeno	9
			Tiempo promedio de entrega de prestaciones complementarias: órtesis y prótesis	100
5	Dirección de Bienestar Social	Incrementar la eficiencia en la gestión de la Dirección de Bienestar Social MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Porcentaje de asegurados beneficiados de los programas de prevención, fomento de la salud y de riesgos laborales	67,5%
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos	70 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para salud (órtesis/prótesis, concentradores de oxígeno)	3 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para créditos, fondos de reserva y devolución FONIFA	10 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para otorgar, negar o suspender derechos (dependencia de padres)	42 días
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales para verificación de la situación de pensionistas	34 días
		Mantener actualizados los procedimientos de la Dirección de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE su análisis y revisión continua	Porcentaje de procesos de la Dirección de Bienestar Social con procedimientos actualizados	45,45%
			Número de convenios suscritos para el otorgamiento de beneficios	32
			Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con Supermaxi	67%
		Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social	Cobertura de utilización de los beneficios del convenio suscrito con ABEFARM	63,5%
			Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores de Quito y Guayaquil	65%
			Porcentaje de cobertura de actividades para las personas con discapacidad	68,5%
Porcentaje de cobertura de cursos para militares activos, pasivos y montepíos	100%			
Nivel de satisfacción de los afiliados que recibieron órtesis, prótesis, concentradores de oxígeno, ayudas técnicas	80%			
6	Dirección de Inversiones		Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios e hipotecarios MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal	Tiempo promedio de entrega de préstamos hipotecarios
		Tiempo promedio de entrega de préstamos quirografarios		5
		Mantener actualizados los procedimientos de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.	Porcentaje de actualización de los procedimientos de Crédito	67,67%
			Porcentaje de actualización de los procedimientos de Gestión Inmobiliaria	80%
			Porcentaje de actualización de los procedimientos de Renta Variable	66,67%
		Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio MEDIANTE la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable)	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de crédito	8,4%
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta fija	3,73%
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de renta variable	5,77%
			Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria	6,26%
			Tiempo promedio de respuesta del reclamo ingresado	5 días
7	Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente	Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención	Porcentaje de reclamos resueltos o contestados	100%
			Tiempo promedio de atención por asegurado para información de las prestaciones y servicios	7 minutos
			Tiempo promedio de atención por afiliado, para información de Crédito Hipotecario	18,5 minutos
			Tiempo promedio de atención por afiliado con condiciones prioritarias	6 minutos
			Porcentaje de calificaciones excelente y buena en la atención al asegurado en ventanilla	99,53%
			Tiempo promedio de atención para el ingreso de la solicitud de préstamos quirografarios	3,5 minutos
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre información general de las prestaciones y servicios	19,5 minutos

			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre solicitudes de créditos quirografarios	22 minutos	
			Tiempo promedio de espera por asegurado con condiciones prioritarias	4 minutos	
			Tiempo promedio de espera por asegurado para ser atendido sobre trámites legales (créditos hipotecarios)	12,5 minutos	
			Porcentaje de servicios en línea disponibles	100%	
			Porcentaje de llamadas abandonadas a través de la línea 1700 000400	17,2%	
			Porcentaje de respuesta de llamadas telefónicas atendidas a través de la línea 1700000400	83,8%	
			Porcentaje de calidad de la atención de la línea 1700	97,5%	
			Porcentaje de procesos de la Coordinación de Agencias y Servicio al Cliente con procedimientos actualizados	66,67%	
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>					
8	Regional Litoral	(BIENESTAR SOCIAL) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura de Bienestar Social Regional MEDIANTE la optimización del tiempo de entrega de informes sociales.	Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a Fondos de reserva y créditos	2,5 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a Actualización datos padres	5 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a órtesis y prótesis	1,2 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a concentradores de oxígeno	1 día	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a determinar derechos (convivencia, hijos, etc.)	10 días	
			Tiempo promedio para la entrega de informes sociales respecto a asistencia social	5 días	
			(BIENESTAR SOCIAL) Mejorar la calidad de vida de los asegurados MEDIANTE el fortalecimiento, implementación de programas de inclusión, desarrollo y la ampliación de convenios de apoyo social	Porcentaje de cobertura de programas de bienestar social para los asegurados adultos mayores en la Regional (6 provincias)	20,58%
			(CRÉDITO) Reducir el tiempo de entrega de los préstamos quirografarios e hipotecarios MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.	Tiempo promedio de validación de préstamos quirografarios en la Regional	3,5
				Tiempo promedio de generación de orden de gasto de préstamos hipotecarios.	90
			(GESTIÓN INMOBILIARIA) Optimizar la gestión productiva de las reservas institucionales, en las líneas de inversión de crédito, gestión inmobiliaria, renta fija, y renta variable, para mejorar la rentabilidad del portafolio MEDIANTE la generación de nuevos productos, convenios con entidades financieras (crédito), desarrollo de proyectos inmobiliarios (gestión inmobiliaria), implementación de sistemas de monitoreo de mercados financieros y empresas (renta fija y renta variable)	Porcentaje de rentabilidad de la línea de inversión de gestión inmobiliaria	6,26%
		(SEGURO DE SALUD) Incrementar la eficiencia en la gestión de la Jefatura del Seguro de Salud Regional MEDIANTE el pago oportuno de coberturas de salud	Porcentaje de Planillas despachada - Asistencia odontológica básica periodo (periodo 2019)	56,97%	
			Porcentaje de planillas despachada - Atención Médica por Consulta Externa (periodo 2019)	41,57%	
			Porcentaje de planillas despachada - Diálisis (periodo 2019)	24,35%	
			Porcentaje de planillas despachada - Emergencia (periodo 2019)	12,5%	
			Porcentaje de planillas despachada - Exámenes y Procedimiento por Consulta Externa (periodo 2019)	56,78%	
			Porcentaje de planillas despachada - Hospitalización (periodo 2019)	36,88%	
			Porcentaje de planillas despachada - Pre-hospitalario (periodo 2019)	66,67%	
			Porcentaje de planillas despachada - Ambulatorio (periodo 2019)	11,52%	
		(ASESORÍA JURÍDICA) Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica MEDIANTE la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos (contratos)	1 día	
			Tiempo promedio de revisión de matrices de Créditos Hipotecarios	1,74 días	
			Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos	2,32 días	
		(COMUNICACIÓN SOCIAL) Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales.	Número de Videos informativos elaborados en la Regional	3	
			Número de Conferencias ejecutadas en la Regional Litoral	100%	
		(TALENTO HUMANO) Incrementar la efectividad en la gestión del Talento Humano MEDIANTE una administración adecuada y oportuna de los subsistemas de gerencia de Recursos Humanos.	Tiempo promedio del proceso de contratación	10 días	
			Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Regional Litoral	96,2%	
		(SERVICIO AL CLIENTE) Incrementar la calidad en los procesos internos de la Institución MEDIANTE la evaluación de solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de atención	Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación de la Regional Litoral	100%	
			Tiempo promedio de atención en minutos por asegurado para información de las prestaciones y servicios	12 minutos	
			Tiempo promedio de atención por afiliado en minutos, para trámites de Crédito Hipotecario	33,5 minutos	
(COMPRAS PÚBLICAS) Disminuir el Tiempo de ejecución de procesos de Contratación Pública MEDIANTE la optimización de los procesos internos en el departamento	Porcentaje de Procesos ejecutados	99%			
	Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Subasta Inversa	18 días			
	Tiempo ejecución procesos de contratación pública por Régimen Especial	9 días			
(FINANCIERO) Incrementar la eficiencia y eficacia del departamento Financiero de la Regional Litoral MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA.	Porcentaje ejecución del presupuesto	85,06%			
	Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud en la Regional Litoral	4,43 días			
(LOGÍSTICA - ADM. REGIONAL) Incrementar la eficiencia de la gestión Logística MEDIANTE la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos.	Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios	100%			
	Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones	100%			
	Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte	100%			
	Porcentaje de ejecución del plan de servicios generales	100%			
(UTIC) Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática MEDIANTE la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware	Porcentaje de ejecución de adquisición y mantenimiento de la UTIC Regional	100%			
	(PLANIFICACIÓN) Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo	Porcentaje de procesos con procedimientos actualizados en la Regional Litoral (Desconcentración)	100%		
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>					
9	Coordinación General Administrativa Financiera	Apoyar a la Dirección General en la supervisión del cumplimiento de la gestión administrativa, financiera, documental y tecnológica de Instituto	No aplica	n/a	
10	Unidad de Administración del Talento Humano	Mantener actualizado los procedimientos de la Unidad de Administración de Talento Humano de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de procesos de la Unidad de Administración de Talento Humano con procedimientos actualizados	30,76%	
			Tiempo promedio para el proceso de contratación	12,2 días	
		Porcentaje del personal con nombramiento	74,5%		
		Porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación	100%		
		Porcentaje de la efectividad de la Capacitación impartida al personal de la Institución	95%		
		Porcentaje de ejecución del Plan de Bienestar de Personal	100%		
Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas agregadoras de valor	70%				

			Porcentaje de implementación de la estructura numérica en áreas de asesoría y apoyo	30%
		Evaluar el desempeño del personal	Calificación promedio obtenida en la evaluación de desempeño (anual)	EN PROCESO DE CONSTRUCCION
		Incrementar el nivel de satisfacción del personal	Porcentaje de ejecución del Plan de Incentivos no económicos y de retención de personal	61,11%
			Porcentaje de implementación del plan de acción de la medición del clima laboral y cultura organizacional	63,6%
11	Contratación Pública	Reducir el tiempo de entrega de procesos de contratación adjudicados, MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.	Porcentaje de procesos de contratación pública adjudicados	95,9%
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Subasta Inversa	38,7
			Tiempo ejecución procesos de contratación pública realizados por Régimen Especial	27
			Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por infima cuantía	3,2
			Tiempo de ejecución de los procesos de contratación pública realizados por catálogo electrónico	11,9
12	Unidad de Logística	Incrementar la eficiencia de la gestión Logística mediante la ejecución de los planes establecidos (Abastecimiento, mantenimiento, transporte y servicios generales) y la administración adecuada y oportuna de los sub sistemas Logísticos	Porcentaje de ejecución del plan de abastecimiento de bienes y servicios	86%
			Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de instalaciones	86%
			Porcentaje de ejecución del plan de servicio de transporte	86%
			Porcentaje de ejecución del plan de activos fijos	77%
13	UTIC	Incrementar productos, servicios tecnológicos y de seguridad informática MEDIANTE la implementación de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con las tecnologías de la Información y comunicación (TIC), a fin de garantizar la integridad y confiabilidad del software y hardware.	Porcentaje de ejecución de mantenimiento preventivo	90%
			Porcentaje de acciones ante los incidentes de seguridad presentados	100%
			Porcentaje de requerimientos solucionados para accesos	100%
			Porcentaje de cumplimiento del desarrollo de nuevas aplicaciones	100%
			Porcentaje de actualización de manuales técnicos y manuales de usuario	77,42%
			Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de nuevos desarrollos	90%
			Porcentaje de atenciones de mantenimiento de aplicaciones.	90%
14	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Dirección Financiera MEDIANTE el fortalecimiento de la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA y el mantenimiento adecuado del patrimonio de los fondos administrados.	Porcentaje de ejecución del presupuesto	83,33%
			Porcentaje de variación de patrimonio del RIM	1,64%
			Porcentaje de cumplimiento de flujo de caja	85%
			Porcentaje de variación de patrimonio CESANTIA	7,5%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Salud	2,11%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Mortuoria	0,79%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vida y Accidentes Profesionales	1,71%
			Porcentaje de variación de patrimonio del Seguro de Vivienda	0,72%
			Porcentaje de variación de patrimonio Fondo de Reserva	0,91%
			Porcentaje de variación de patrimonio Administradora	0,79%
			Porcentaje de variación de patrimonio Ahorro FONIFA	1,21%
			Tiempo promedio en el pago de prestaciones (Seguros Previsionales)	2
			Tiempo promedio en el pago de prestaciones de salud	9,38
			Tiempo promedio en el pago de servicios (créditos)	1,5
			Porcentaje de recuperación de cartera interna	14,67%
			Porcentaje de recuperación de la cartera vencida de años anteriores del Estado	5,24%
			Porcentaje de recuperación de la cartera anual del Estado	99,41%
			Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos quirografarios.	74,46%
			Porcentaje de recuperación de los dividendos vencidos de los créditos hipotecarios	36,09%
15	Secretaría General	Reducir el tiempo de registro, digitalización y despacho de documentos en trámite MEDIANTE la implementación de soluciones de TI, mejoramiento continuo de los procesos, y capacitación del personal.	Tiempo promedio de registro, digitalización y despacho de documentos	12
16	Unidad de Planificación	Incrementar la eficiencia operacional MEDIANTE la actualización y mejoramiento continuo	Porcentaje de procesos actualizados	59%
17	Dirección de Asesoría Jurídica	Incrementar la eficiencia y resultados de la gestión de asesoría jurídica mediante la utilización de sistemas informáticos que permitan obtener la información necesaria y adecuada para emitir informes, criterios e instrumentos jurídicos	Tiempo de respuesta en la emisión de instrumentos jurídicos	15 días
		Incrementar la eficiencia y resultados en las gestión de procuración judicial mediante la incorporación de un proceso de capacitación y especialización de materias jurídicas	Tiempo de respuesta en la emisión de criterios jurídicos	15 días
		Mantener la eficiencia de la gestión coactiva mediante la ejecución y seguimiento de los procesos	Tiempo de respuesta en la emisión de oficios	15 días
			Porcentaje de gestión de los juicios procesales	78%
18	Unidad de Comunicación Social	Mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Comunicación Social de acuerdo a la normativa vigente MEDIANTE el análisis y revisión continua.	Número de procesos coactivos gestionados	2
		Incrementar la eficiencia de la comunicación social del ISSFA MEDIANTE la ejecución de actividades comunicacionales y posicionamiento de canales alternativos institucionales	Porcentaje de procesos de la Unidad de Comunicación Social con procedimientos actualizados	100%
			Porcentaje de militares en servicio activo que reciben los seminarios/cursos virtuales	100%
			Porcentaje de asegurados que siguen las redes sociales institucionales.	100%
			Porcentaje de alcance de difusión de microtelenovelas	83%
			Porcentaje de alcance de difusión de videos tutoriales	83%
			Porcentaje de alcance de los contenidos digitales	82,76%
19	Dirección de Riesgos	Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos MEDIANTE la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su administración	Número de informes de seguimiento y control de eventos de riesgo de crédito	1
			Número de informes de seguimiento y control de eventos de Riesgo de Mercado y Liquidez	2
			Número de matrices de riesgo operativo	1
20	Dirección de Asesoría Actuarial	Mantener actualizados los estudios de valuación actuarial de los seguros administrados por el ISSFA, según la periodicidad legal.	Porcentaje de ejecución de la actualización de las valuaciones actuariales	100%
		Mantener actualizados los procedimientos de Asesoría actuarial de acuerdo a la normativa vigente	Porcentaje de actualización de procedimientos de la Asesoría Actuarial	50%
21	Prosecretaría	Incrementar la eficiencia institucional MEDIANTE la asesoría y apoyo al Nivel Directivo del ISSFA para cumplimiento de sus funciones	Porcentaje de cumplimiento de informes o disposiciones solicitados por Organismos de Control	94%
			Tiempo promedio de cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por los Organismos de Control del año en curso.	90 días
<b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>				<a href="#">reporte-gpr.pdf</a>
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			31/10/2019	
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			MENSUAL	
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):</b>			UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>			ING. MA. BELÉN RACATO I. MBA	
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			<a href="mailto:mnacato@issfa.mil.ec">mnacato@issfa.mil.ec</a>	

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:
--

(02) 3966-000 ext.: 1411
--------------------------