



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN SISTEMA DE PENSIONES
PLAN OPERATIVO ANUAL 2013 (POA)

Perspectiva	Objetivos Institucionales	Programa	Proyecto	Meta	Presupuesto Asignado	Cronograma trimestral de Ejecución			
						I	II	III	IV
CLIENTES	Impulsar la creación de una cultura previsional sobre el Sistema de Pensiones (OE5)	Cambio de la cultura previsional del Sistema de Pensiones	Realización de campañas de difusión masiva, jornadas informativas, ferias de difusión y promoción	100%	2.576.000	25%	25%	25%	25%
	Incrementar la calidez en la atención al cliente interno y externo (OE4)	Mejoramiento en la atención del cliente interno y externo	Mejoramiento del sitio web de pensiones y participación activa en redes sociales	100%	1.164.000	20%	30%	30%	20%
			Ampliación de los canales de atención	100%	1.750.000	20%	30%	30%	20%
PROCESOS	Optimizar los procesos del Sistema de Pensiones (OE1)	Administración por procesos	Modelamiento y despliegue de procesos	100%	860.000,00	17%	27%	28%	28%
			Implementación de la Norma ISO 9001:2008	100%	120.000	15%	25%	30%	30%
			Implementación de un plan de continuidad de negocio BCP	100%	400.000	20%	30%	25%	25%
		Fortalecimiento de plataforma tecnológica	Habilitación de ambientes exclusivos de Pensiones (plataforma tecnológica)	100%	1.000.000	25%	25%	30%	20%
INNOVACIÓN / APRENDIZAJE	Implementar servicios complementarios para pensionistas, jubilados, afiliados y ciudadanía en general (OE4)	Generar herramientas de conocimiento sobre prestaciones	Fortalecer el simulador para ampliar a otras prestaciones (invalidez y montepío)	100%	90.000	0%	25%	45%	30%
		Servicios para jubilados y pensionistas adultos mayores	Implementación del proyecto de turismo para el adulto mayor	100%	350.000	10%	15%	20%	55%
			Implementación del proyecto para capacitación	50%	350.000	0%	0%	15%	35%
			Implementación del proyectos centros gerontológicos	95%	18.538.600	5%	15%	25%	50%