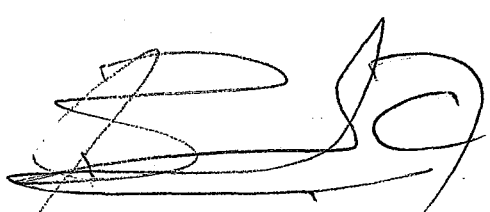
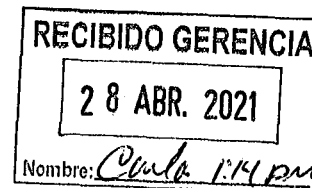
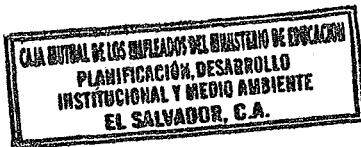




<b>Encabezado:</b> 1er. SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2021.	
<b>Descripción breve:</b> Se remite el 1er. Seguimiento al Plan Operativo Institucional (POI) 2021.	
<b>SE SOLICITA AL CONSEJO DIRECTIVO:</b> Darse por enterado del 1er. Seguimiento al Plan Operativo Institucional (POI) 2021.	
 <b>Lic. Jorge Alberto Canales Blanco</b> Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional	Vo. Bo.     <b>Licda. Cecibel Mejía de Roque</b> Gerente
Correcciones hechas: _____	

San Salvador 28 de abril del 2021.



# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL (POI/POA) 2021

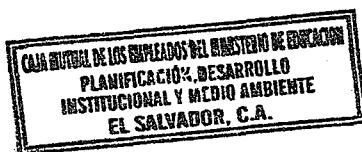
## CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

1er SEGUIMIENTO 2021

Enero a marzo



CAJA MUTUAL DE  
LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



## INTRODUCCIÓN

Con el fin de cumplir con las instrucciones del Consejo Directivo en lo relacionado a los Planes Institucionales, es oportuno, conveniente y pertinente, formular el POI 2021 bajo la coyuntura siguiente:

1. Que el Consejo Directivo en su sesión del 4 de julio del año 2019, expresó que el Plan Operativo Institucional deberá ajustarse con base en el Plan de Gobierno teniendo como referencia el Plan Cuscatlán.
2. Que, entre el Plan de Gobierno y el Operativo Institucional, media el Plan Estratégico Institucional, por lo que, este último también debe alinearse.
3. Que de conformidad a la circular CMCD03/CG-03/2019, los planes anuales de trabajo deben ser presentados para aprobación del Consejo Directivo a más tardar el último día hábil del mes de diciembre, de cada año.
4. Que para el periodo 2020-2022 disponemos de un nuevo Consejo Directivo, el cual aprobó los Objetivos Estratégicos del PEI 2020-2024.
5. Que se espera implementar el Proyecto de Sistematización de Procesos de La Caja.

En la formulación del POI 2021 han participado las Jefaturas de Unidad quienes han consolidado el trabajo de las Áreas que coordinan, cuando así aplica, teniendo como referente los 5 Objetivos Estratégicos aprobados por el Consejo Directivo, así como, las actividades operativas propias de sus funciones.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1: Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a la Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo (vinculación: PC: LA:1 / PP2020: LA:2 / DE14: GBS)												
AO.1.1	Presentar al Consejo Directivo un proyecto para la diversificación de los seguros de La Caja, en atención al artículo 3, literales b y c de su Ley.	Gerencia	Unidad de Seguros	1			1		0	0%		Meta de trimestre posterior.
O.E.2: Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.												
AO.2.1	Presentación del Presupuesto de La Caja 2022.	Gerencia	UFI	1			1		0	0%	Art. 20, literal g, de la Ley de La Caja.	Meta de trimestre posterior.
O.E.3: Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria (vinculación: PC: LA:1, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 / PP2020: LA:2, 7, 9, 10, 11 y 13 / DE14: GBS y GTU).												
AO.3.1	Presentar al Consejo Directivo un estudio técnico y económico en lo que se refiere a las cotizaciones, aportaciones, prestaciones y beneficios de los seguros, junto con las recomendaciones respectivas.	Gerencia	Unidad de Seguros	1		1			0	0%	Art. 20, literal g, de la Ley de La Caja.	Meta de trimestre posterior.
O.E.4: Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios (Vinculación: PC: LA:12 y 18 / PP2020: LA:12 / DE14: GIPT).												
AO.4.1	Presentar al Consejo Directivo un análisis de los servicios brindados en las diferentes Agencias, así como, el planteamiento de reformas en la modalidad de atención en las mismas.	Gerencia	Unidad de Comercialización	1			1		0	0%	Art. 20, literal g, de la Ley de La Caja.	Meta de trimestre posterior.
O.E.5: Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja (vinculación: PC: LA:7 y 18 / PP2020: LA:12 y 13).												
AO.5.1	Informar al Consejo Directivo los resultados de la evaluación del Clima Organizacional.	Gerencia	Área de Desarrollo Humano	1		1			0	0%		Meta de trimestre posterior.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1	Asistir a las reuniones del Consejo Directivo.	Gerencia		48	12	12	12	12	12	100%	Art. 20, literal g, de la Ley de La Caja.	Cumplida
AO.6.2	Velar por el cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo.	Gerencia		48	12	12	12	12	12	100%		Cumplida
AO.6.3	Presentar al Consejo Directivo la Memoria de Labores.	Gerencia	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	1	1				1	100%	Art. 20, literal g, de la Ley de La Caja.	Se presento en sesión de fecha 19 de febrero 2021, ACTA # 059, PUNTO 5.b.3
AO.6.4	Autorizar permisos del personal.	Gerencia		540	135	135	135	135	108	80%	Solamente están contemplados los permisos mayor a la jornada laboral y los compensatorios. Los demás están delegados a cada una de las Jefaturas.	Se autorizaron 108 permisos.
AO.6.5	Autorizar resoluciones de pagos de seguros.	Gerencia		160	40	40	40	40	170	425%		Se autorizaron 170 resoluciones para pagos de los diferentes seguros de La Caja.
AO.6.6	Autorizar Vales del Fondo Circulante.	Gerencia		100	25	25	25	25	80	320%		Se autorizaron 80 vales por Fondo Circulante
AO.6.7	Elaboración de Certificaciones de puntos de Consejo Directivo.	Gerencia		640	160	160	160	160	123	77%		Se elaboraron 123 certificaciones, para el seguimiento, ejecución y cumplimiento de acuerdos del Consejo Directivo.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
OE.2. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.												
AO.2.1.	Auditoría a la Unidad Financiera Institucional. Auditoría Especial de Cuentas Específicas de la Situación Financiera.	Auditoría Interna		2		1		1	1	0%	Acciones Operativas con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2021.	Se efectuó auditoría cierre ejercicio 2020 y se presentó informe final el 15/03/2021
AO.2.2.	Auditoría de Gestión a Unidad de Seguros. Proceso de datos y documentos en Área de Operaciones. Trámite de Reclamos y Pago de Seguros.	Auditoría Interna		1			1		0	0%	Acciones Operativas con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2021.	Programada realizar de abril a mayo, se iniciará proceso de planificación en cuarta semana de abril/21
AO.2.3.	Auditoría de Gestión de Unidad de Tecnología de Información. Desarrollo de Plan de Trabajo de T. I. Plan Contingencia.	Auditoría Interna		1			1		0	0%	Acciones Operativas con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2021.	Programada realizar de junio a agosto/21
AO.2.4.	Auditoría de Gestión de la Unidad de Préstamos. Otorgamiento de Préstamos y uso del Sistema Informático.	Auditoría Interna		1		1			0	0%	Acciones Operativas con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2021.	Programada realizar de abril a junio/21
AO.2.5.	Auditoría Especial a Unidad de Adquisiciones y Contratación Institucional-UACI. Cumplimiento LACAP y RELACAP en proceso de compras.	Auditoría Interna		1				1	1	0%	Acciones Operativas con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2021.	Se inició auditoría procesos de compra de la UACI de septiembre a diciembre/20 y enero a marzo 2021. Programada realizar segunda auditoría de octubre a diciembre/21

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1.	Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo. (Vinculación: PC-LA.1/PP2020-LA.2/DE14GBS)											
AO.1.1.	Brindar asesoría jurídica a las diferentes Unidades y Areas Organizativas, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Asesoría Jurídica		180	45	45	45	45	35	78%		Asesoría Verbales de las diferentes Unidades.
AO.1.2.	Brindar asesoría jurídica a las personas usuarias, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Asesoría Jurídica		225	60	60	60	45	99	165%		Se da por cumplida la meta, asesoría al momento de firmar los Contratos de Mutuos.
AO.1.3.	Revisar y firmar proyectos de resoluciones de pagos de Seguros de Vida Básico, Opcional, Dotal, Seguro por Sepelio, Gastos Funerarios, Devolución del 30%, Valores de Rescate, Vencimiento de Pólizas.	Asesoría Jurídica		420	105	105	105	105	478	455%		Se da por cumplida la meta, hubo incremento de casos para revisión.
AO.1.4.	Elaborar de contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Asesoría Jurídica		38	20	10	5	3	19	95%		Se da por cumplida la meta.
AO.1.5.	Elaborar resoluciones o prorrogas de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Asesoría Jurídica		35	20	5	3	7	4	20%		Para la realización de dichos documentos, dependemos mucho de la Administración.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1.	Revisión de Casos Especiales de Seguros (Análisis para determinar el pago)	Asesoría Jurídica		36	9	9	9	9	20	222%		Se da por cumplida la meta, se incrementa los casos debido al Covid-19
AO.6.2.	Revisión de Contratos de Mutuos, firmar y sellar	Asesoría Jurídica		570	150	150	150	120	99	66%		Disminuyó la elaboración de contratos, dependemos de la Unidad de Prestamos en la cantidad aprobada de contratos.
AO.6.3.	Certificación de Notario de documentación a presentarse a diferentes Instituciones	Asesoría Jurídica		12	3	3	3	3	15	500%		Se da por cumplida la meta.
AO.6.4.	Revisar cuadros Devolución del 30%, Valores de Rescate, Vencimiento de Pólizas y sus anexos.	Asesoría Jurídica		48	12	12	12	12	12	100%		Se da por cumplida la meta.
AO.6.5.	Realizar proyecto de reformas a la Ley de La Caja	Asesoría Jurídica		1		1			0	0%		Meta de próximos trimestre.
AO.6.6.	Revisar las normas institucionales, para compaginar y realizar las adaptaciones requeridas por las reformas aprobadas a la Ley de La Caja	Asesoría Jurídica		1		1			0	0%		Meta de próximos trimestre.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS:												
AO.6.1.	Dar Seguimiento al cumplimiento de los Planes Operativos de cada Unidad o Área que dependen organizativamente de la Subgerencia.	Subgerencia	Subgerencia	4	1	1	1	1	1	100%	Según sea necesario, dependiendo de las actividades de planes a desarrollar, ello determinará la frecuencia de seguimientos a los mismos.	Se crearon dos Subgerencias y ambas están realizando la supervisión, seguimiento y ajustes a los procedimientos, formularios, tareas y reasignación de funciones, de conformidad a la nueva organización y filosofía de trabajo. Durante el segundo trimestre se harán las modificaciones al POI 2021.
AO.6.2.	Participar en las reuniones para la automatización del proceso de reclamos de seguros.	Subgerencia	Subgerencia	12	3	3	3	3	3	100%		
AO.6.3.	Participar en las reuniones para la implementación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH).	Subgerencia	Subgerencia	12	3	3	3	3	3	100%		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1: Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo (Vinculación: PC/LA.1/PP2020/LA.2/DE14/GBS)												
AO.1.1	Analizar y rediseñar los procesos de trámites de reclamos, para solicitar a TI su automatización, con el objetivo de brindar una mejor atención a los asegurados y beneficiarios.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	Se revisarán formularios, procedimientos, reportes, actividades, tareas, etc.	El 8 de abril se sostuvo reunión con el Subgerente Comercial, Subgerente Administrativa, Asesor Jurídico y miembros del Área de Reclamos, para discutir la unificación de los formularios, los que se presentará junto a los nuevos procedimientos para aprobación de Gerencia. Actualmente se tiene un avance del 20%, ya que se consolidaron en 5 formularios todas las posibles solicitudes de los Asegurados y beneficiarios.
AO.1.2	Elaborar propuesta y requerimientos en el sistema, para regionalizar la impresión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1	1				1	100%	Mejoras en el sistema para control de autorización de impresión de pólizas,	Elaborada la propuesta, presentada y aprobada por Consejo Directivo, ejecutándose con adiestramiento al personal designado.
O.E.4: Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios (Vinculación: PC/LA.12 y 18 / PP2020/LA.12 / DE14/GIPT)												
AO.4.1	Análisis y revisión de reglamentos, normativas y procedimiento para evitar pasos repetitivos internos (revisión de documentos, requerimientos de documentos físicos, etc.)	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	2	1	1			1	100%	Minimizar la cultura de papelería.	En la actualidad se ha conformado un equipo multidisciplinario, para la elaboración de los nuevos procedimientos, los cuales serán presentados a Gerencia para la aprobación respectiva. Avance al momento de este informe es del 25%
O.E.5: Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados) a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja (Vinculación: PC/LA.7 y 18 / PP2020/LA.12 y 13)												
AO.5.1	Mantener un programa constante de entrenamiento y actualización en lo relacionado a los Seguros que ofrece La Caja (su normativa, procedimientos, etc.), orientado a todo el personal de La Caja.	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	4	1	1	1	1	1	100%	Generar refuerzo de conocimiento en el personal de la Institución	En la actualidad se ha conformado un equipo multidisciplinario, para la elaboración de los nuevos procedimientos, los cuales serán presentados a Gerencia para la aprobación respectiva.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1	Revisión de casos especiales	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	24	6	6	6	6	20	333%		Al momento se han recibido y procesado 20 casos especiales, de los cuales 13 son de Seguros de Vida Opcionales y 7 Seguros de Vida Dotal
AO.6.2	Participar en reuniones de comisiones y equipos de trabajo	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	24	6	6	6	6	5	83%	La Jefatura participa en una diversidad de equipos y comisiones al menos 2 veces al mes.	Se han sostenido reuniones de forma constante con el Subgerente Comercial, para tratar diferentes temas relacionados a la mejora de los procedimientos y resolver casos puntuales.
AO.6.3	Resoluciones de Seguro por Sepelio	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	96	24	24	24	24	53	221%		Al finalizar el mes de marzo, se han presentado para aprobación de Gerencia 53 resoluciones de Seguro por Sepelio
AO.6.4	Resoluciones de Gastos Funerarios	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	88	22	22	22	22	57	259%		En el primer trimestre 2021, se han presentado para aprobación de Gerencia 57 resoluciones de Gastos Funerarios
AO.6.5	Resoluciones de Seguro de Vida Opcional	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	300	75	75	75	75	94	125%		En el primer trimestre 2021, se han presentado para aprobación de Consejo Directivo 94 resoluciones de pago de Seguros de Vida Opcional
AO.6.6	Resoluciones de Seguro de Vida Dotal	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	4	1	1	1	1	5	500%		Durante el primer trimestre 2021, se han presentado para aprobación de Consejo Directivo 5 casos de pago del Seguro de Vida Dotal.
AO.6.7	Resoluciones de Seguro de Vida Básico	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	160	40	40	40	40	65	163%		Durante el primer trimestre 2021, se han presentado para aprobación de Consejo Directivo 65 resoluciones de pago del Seguro de Vida Opcional.
AO.6.8	Resoluciones Seguro Decreciente de Deuda	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	12	3	3	3	3	0	0%		Al mes de marzo 2021, no se presentó ningún caso para el pago del Seguro Decreciente de Deuda.
AO.6.9	Revisión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	9,000	2,250	2,250	2,250	2,250	22	1%		Al finalizar el mes de marzo 2021, esta jefatura ha firmado 22 pólizas de los diferentes seguros de vida.



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a la Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo (vinculación: PC LA.1 / PP2020 LA.2 / DE14 GBS)												
AO.1.1.	Acercar los servicios de recepción de solicitudes de préstamos a los asegurados.	Unidad de Préstamos		1		1				1	0%	A partir del mes de febrero 2021, ya se están recibiendo solicitudes en algunas Agencias Departamentales.
AO.1.2.	Capacitar a los Analistas y personal de Agencias para la colocación de préstamos en los 14 departamentos.	Unidad de Préstamos		2	1		1			1	100%	El 08 de febrero del 2021, se impartió la primera capacitación al personal de Agencia para que puedan recibir solicitudes de préstamos y enviarlas a Oficina Central para su ingreso al sistema.
AO.1.3.	Apoyar las sesiones del Comité de Créditos.	Unidad de Préstamos		48	12	12	12	12	11	92%		Se brinda apoyo al Comité de créditos en cada sesión, con el fin de solventar alguna inconsistencia en las solicitudes de préstamos.
O.E.2. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.												
AO.2.1.	Controlar que la morosidad de la cartera de préstamos sea menor al 1.0%	Unidad de Préstamos		0.13%		0.15%	0.13%	0.11%	0.14%	0%		Saldo de Cartera \$ 20,306,761.74, capital en mora \$27,526.08, porcentaje capital en mora 0.14%
AO.2.2.	Préstamos a colocar durante el ejercicio 2021.	Unidad de Préstamos		569	147	137	144	141	99	67%		En el primer trimestre se han colocado 99 préstamos por un monto de \$ 1,123,064.16
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios. (vinculación: PC LA.12 y 18 / PP2020 LA.12 / DE14 GIFT)												
AO.4.1.	Mejora en los procedimientos del Programa de Préstamos.	Unidad de Préstamos		4	1	1	1	1	1	100%	Impresión de mutuos, firma en mutuo para entrega de cheque, firma del Presidente en el mutuo, entre otros.	Se está realizando el modelamiento de los procesos en donde se harán las mejoras a los procedimientos del programa de préstamos.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1.	Presentación de informes.	Unidad de Préstamos		120	30	30	30	30	27	90%		De enero a marzo se han presentado 20 informes (puntos de Consejo Directivo) , 4 memorándum y 3 informes a Presidencia.
AO.6.2.	Coordinar la Comisión de Préstamos.	Unidad de Préstamos		24	6	6	6	6	4	67%		Se realizaron 4 Comisiones de préstamos en las que se reviso y modifico el Reglamento de Prestamos.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a la Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo (Vinculación: PC LA.17/PP2020/LA.27/DE14/GBS).												
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de Comercialización para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	1		1		1	100%	Creación bases de datos para campañas de promoción para Seguros de Carácter Voluntario, seguimiento a campaña publicitaria a través de estados de WhatsApp y gestión de bases mediante correos, WhatsApp y llamadas telefónicas.	
AO.1.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2,688	735	654	678	621	164	22%	Se obtuvo un porcentaje de ejecución del 22% de ventas, a través de llamadas telefónicas, visitas de docentes y administrativos a las Agencias departamentales y Oficina Central.	
AO.1.3.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2,676	756	632	674	614	527	70%	El porcentaje de ventas, fue del 70%, gestionado a mediante Jornadas de trabajo, llamadas telefónicas, seguimiento a vencimientos de plazo en Agencias departamentales y Oficina Central.	
AO.1.4.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2,870	815	684	725	646	421	52%	Se logró un 52% de ventas proyectadas, a través de la gestión de mensajes de WhatsApp, llamadas telefónicas, visitas de docentes y administrativos a las Agencias departamentales y Oficina Central.	
AO.1.5.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1,318	394	317	329	278	122	31%	Se obtuvo un 31% de venta proyectada, gestionando bases creadas para la promoción de seguros, así como dando atención en Agencias departamentales y Oficina Central.	
AO.1.6.	Levantar estadísticas y base de datos para prospectar posibles ventas de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	1	1			1	100%	Se hizo levantamiento de base de datos para instituciones educativas privadas.	
O.E.2. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.												
AO.2.1.	Elaborar Matriz de necesidades para cada una de las Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			0	0%	Se espera realizar visita de campo a las 15 Agencias en conjunto con Comunicaciones y Logística para proponer un proyecto integral de necesidades en las Agencias Departamentales.	Se han identificado las necesidades de Agencias Santa Ana y Sonsonate por lo que se continúa con seguimiento en el próximo trimestre con el apoyo de Seguimiento Comercial.
AO.2.2.	Elaborar y proponer proyecto para el suministro e instalación de cámaras de video vigilancias en las Agencias Departamentales y CCR.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			0	0%	Se solicitara el apoyo de la Unidad de Tecnologías de Información para actualizar costos y presentar propuesta.	Se le continuará dando seguimiento en el próximo trimestre.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios (Vinculación: PC LA.12 y 18/PP2020/LA.12/7/DE14/GIPT).												
AO.4.1.	Elaborar y Proponer reformas al uso de los CCR (San Miguel y Santa Ana).	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1	1					0%	Se presentará una propuesta para rediseñar el uso de los espacios destinados para los CCR.	Se ha hecho un sondeo sobre la situación post pandemia por lo que se le continúa dando seguimiento para la elaboración de propuesta actualmente se está dando el servicio en CCRSA.
AO.4.2.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión de calidad en la atención de las Agencias y Oficina Central.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1			1			0%	Se presentará una propuesta a TI, para el análisis del desarrollo de un módulo que registre y de seguimiento a las situaciones expuestas por los asegurados.	Meta 3er trimestre.
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados) a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en la Caja (Vinculación: PC LA.7 y 18/PP2020/LA.12 y 13).												
AO.5.1.	Implementar un programa de Capacitación de Seguros y Préstamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Seguros	1	1				2	200%	Esto con el objetivo de brindar conocimientos generales de las Agencias y permitir que el personal puede atender cualquier consulta de los Asegurados.	Se han realizado capacitaciones, una en el ámbito de Seguros y otra en el ámbito de Préstamos dirigido a encargados, auxiliares y analistas de Agencias departamentales.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1.	Dar seguimiento al cumplimiento de metas de venta de los seguros, establecidas en el Plan de Mercadeo 2021 para los miembros de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	El seguimiento es mensual de acuerdo a la actualización de los indicadores de cumplimiento.	Se le ha dado el seguimiento a la actualización de datos de manera mensual a la herramienta de los indicadores de cumplimiento.
AO.6.2.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	36	9	9	9	9	2	22%		Se realizaron dos vistas una a la Agencia de Santa Ana y la segunda a la Agencia Sonsonate con el fin de conocer y supervisar instalaciones y afluencia de asegurados.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR			
AO.6.3.	Participar en Comisiones y Equipos de Trabajo.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	24	6	6	6	6	0	0%		La participación en Comisiones lo hace el Subgerente Comercial.	
AO.6.4.	Elaborar Proyecto para la fidelización de la población que tiene al menos un Seguro de Vida Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	1		1		1	100%		Levantamiento de proyecto para junio 2021 en campaña de fidelización denominada "Tu vocación nos inspira"	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja (vinculación: PC LA.7 y 18 // PP2020.1A.12 y 13).												
AO.5.1.	Evaluación del Clima Organizacional una vez al año.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1		1				0	0%	Se presentará el documento en el mes de marzo, para la aprobación del Consejo Directivo. En vista de los movimientos de personal surgidos en la institución se pretende realizar la evaluación del clima organizacional en el tercer trimestre 2021.
AO.5.2.	Solicitar la aprobación del Plan de Capacitación Institucional, orientado a la eficiencia en el desempeño del personal y al Plan de Carrera de La Caja.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1	1					1	100%	Se elaborará el PCI, en base a la información recolectada en el DNC, y el Plan de Carrera. El PCI fue presentado al Consejo Directivo y está pendiente su aprobación.
AO.5.3.	Elaboración y ejecución del Plan de Capacitación Institucional.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	3	1	1	1			1	100%	Cumplimiento a las Normas Técnicas Específicas de la Caja Mutual de los Empleados del MINED. En el primer trimestre se han desarrollado diferentes tipos de capacitaciones entre las cuales se puede mencionar: Excel básico, intermedio, avanzado y Normativas Contables.
AO.5.4.	Solicitar la aprobación del Plan de Carrera Institucional.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1	1					0	0%	Se tomará como elementos el Manual de Organización de La Caja, con las actualizaciones aprobadas por el Consejo Directivo. Por estar pendiente la aprobación del Manual de Organización, y ser insumo para la elaboración del Plan de Carrera Institucional, aún está pendiente la presentación de este al Consejo Directivo.
AO.5.5.	Solicitar la aprobación de Políticas de Recompensa para los empleados de la Institución.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1		1				0	0%	Se pretende crear la Política de Recompensas para los empleados de la Institución, con el objetivo de generar sentido de pertenencia y motivación en el personal de La Caja. Esta actividad es conforme a las políticas de austeridad institucional, y se realizan conforme a las directrices administrativas.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1.	Instalación de Archivadores de Alta Densidad, en Archivo Institucional.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1		1				0	0%	Proyecto de mejora en la conservación de la documentación institucional y cumplimiento a la evaluación de la auditoría del IAIP. Se cuenta con el estudio de mercado. Se presentará un proyecto para su autorización, de parte de Archivo Institucional y Logística y Activos
AO.6.2.	Instalación de Tercera Fase de Paneles Fotovoltaicos.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1		1				0	0%	Cumplimiento al cuidado del Medio Ambiente, por medio de la generación de energía limpia y renovable. Se ha solicitado la visita técnica y estudio de mercado a empresa proveedora de estos servicios
AO.6.3.	Construcción de Escaleras de Emergencia, para el edificio de Oficina Central.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1	1					0	0%	Proyecto para la evacuación del personal que trabaja en el edificio de Oficina Central, por emergencia provocada por incendio o terremoto. Términos de Referencia en etapa de corrección para enviar solicitud de autorización al Consejo Directivo. Se espera presentar en el período de abril- julio a través de Logística y Activos
AO.6.4.	Elaboración de procesos relacionados al manejo de documentación oficial en Archivo Institucional.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	3	1	1	1			1	100%	Elaboración de SIGDA, Programa de Digitalización, Manual de UGDA, con el objetivo de mejorar la calificación de la auditoría efectuada por el IAIP. Proyecto en ejecución, se ha iniciado con un diagnóstico del archivo institucional.
AO.6.5.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	Unidad de Administración	UACI	171	44	37	40	50		45	102%	Ejecución en promedio de 2 Licitaciones Públicas, 160 Libres Gestiones y 4 Contrataciones Directas. En el primer trimestre se han realizado 42 libres gestiones, 2 licitaciones de las cuales una de ellas se declaró desierta y una contratación directa. Se declararon 12 procesos desiertos, entre contratación directa y libres gestiones. Las observaciones/comentarios de esta acción, fueron dados para el año.
AO.6.6.	Impartir jornadas de actualización para los administradores de contrato y órdenes de compra.	Unidad de Administración	UACI	6		3	3			0	0%	Con el fin de mejorar los procesos de compras y adquisiciones. Para este trimestre, no se habla programado ninguna jornada.
AO.6.7.	Estudiar la alternativa de comprar en la BOLPROS y hacer la recomendación respectiva a la Administración Superior.	Unidad de Administración	UACI	1	1					0	0%	Esta acción no fue propuesta por la UACI y no se han recibido Indicaciones relacionadas a esta acción.
AO.6.8.	Elaboración de las diferentes planillas, pago de salarios, previsionales, de dietas, etc. de los empleados y Directores de La Caja.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	123	30	32	31	30		30	100%	Cumplimiento a las diferentes leyes de El Salvador y Normativas Internas de la Institución. Se ejecutaron según lo programado
AO.6.9.	Procesos de otorgamiento de las diferentes prestaciones sociales, para los empleados y Directores Proprietarios de La Caja.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	11	2	3	3	3		2	100%	Cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo de La Caja. Se ejecutaron según lo programado
AO.6.10.	Reuniones con la DINAFI para la implementación del SIRH, como parte de la modernización de los sistemas de administración del personal.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	3	3		3	100%	Estas reuniones incluyen el análisis y configuración del SIRH, así como, la validación e implementación del sistema. Se ejecutaron según lo programado

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
OE.2.	Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.2.1.	Analizar las diferentes cotizaciones de tasas que ofertan las instituciones financieras para las inversiones institucionales.	UFI	UFI	48	12	12	12	12	12	100%	Cada semana se reciben las cotizaciones bancarias	Cada semana se reciben las cotizaciones bancarias según el calendario semanal del BCR.
AO.2.2.	Análisis y diseño de la propuesta de inversión en base a los lineamientos del Ministerio de Hacienda para las inversiones públicas.	UFI	UFI	48	12	12	12	12	12	100%	Se envían anexo en los informes financieros semanales	En base a los vencimientos de los depósitos bancarios o si existen disponibilidades para invertir se toman en cuenta los lineamientos del Ministerio de Hacienda para las inversiones.
AO.2.3.	Análisis y elaboración de los informes financieros semanales de la institución.	UFI	UFI	48	12	12	12	12	12	100%		Cada semana se elaboran los informes financieros, analizando la información recibida de las diferentes unidades.
AO.2.4.	Evaluación de las cifras contenidas en los Estados Financieros e informe mensual.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	3	100%		Con cada cierre contable se elabora la presentación de la información mensual de los estados financieros.
AO.2.5.	Elaboración del Equipo y Comité de Formulación del presupuesto 2022 en base a la normativa.	UFI	UFI	1	1				1	100%	Equipo que se convertirá en Comité presupuestario	Se ha iniciado con el Equipo de formulación del presupuesto 2022 el cual está en proceso.
AO.2.6.	Elaboración de la formulación del proyecto de presupuesto del año 2022 en base a los objetivos y metas y financiamiento.	UFI	Área de Presupuesto	1			1			0%	Proyecto de presupuesto autorizado y enviado al Ministerio de Hacienda	Se encuentra en proceso la formulación del presupuesto del año 2022.
AO.2.7.	Gestión de los recibos mensuales de los pagos del Seguro de Vida Básico	UFI	Área de Presupuesto	12	3	3	3	3	3	100%	Recibo mensual enviado al MINED	Mensualmente conforme se recibe el dato de MINED de los empleados activos se gestiona los recibos mensuales del SVB.
AO.2.8.	Gestión de remisión de nota de solicitud de asignación presupuestaria del Seguro de Vida básico.	UFI	Área de Presupuesto	4	3			1		0%	Nota remitida a Ministerio de Hacienda y MINED	Esta nota se elabora para gestionar el dato a formular aun el proyecto de presupuesto, generalmente es entre junio y julio de cada año.
AO.2.9.	Determinar la utilidad del periodo según los cierres contables mensuales.	UFI	Área de Contabilidad	12	3	3	3	3	3	100%	Elaboración de cierres contables mensuales	Mensualmente se elaboran los cierres contables mensuales y se envían oportunamente a la DGCG.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
<p>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios (vinculación: PC LA.12 y 18/ PP2020 LA.12/ DE14 GIPT)</p>												
AO.4.1.	Presentar a la Administración Superior, el Proyecto de Sistematización de los Procesos de La Caja de manera Integral, para ser desarrollados.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1				1	100%		Diciembre de 2020, se sometió el proyecto "Sistematización de La Caja de manera Integral" para revisión y discusión en la Comisión de Innovación Tecnológica de La Caja, así mismo en febrero de 2021 se presentó a la Comisión de Innovación Tecnológica de la Presidencia con la que se tiene reuniones de trabajo de forma virtual, desde el 1 de marzo del 2021 se dio el cambio de Jefatura de la Unidad de Tecnología de Información, retomando el proyecto e identificando la necesidad de realizar un diagnóstico de la Unidad, y de redefinir el proyecto de "Sistematización de La Caja de manera Integral" por lo que se está reestructurando, y se presentó un avance en fecha 08/04/2021 a la Comisión de Innovación Tecnológica de La Caja para su revisión y discusión.
AO.4.2.	Presentar a la Administración Superior, un Proyecto para el desarrollo de una plataforma de pagos en línea, para que los asegurados puedan realizar sus pagos sin necesidad de presentarse a las oficinas de Caja, junto con las especificaciones técnicas.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1				1	100%		Se realizó reunión con la Comisión de Innovación de la Presidencia que amablemente de consultoría ofrecieron realizar la gestión para un acercamiento con la empresa SERFINSA proveedora del sistema de botón de pago. Además se realizó investigación del mercado con proveedores ITPROJECT41 y INFOTECH, que han presentado sus ofertas que incluyen: desarrollo de la aplicación, metodología, tiempo de implementación y oferta económica, para lo cual se elaborará un proyecto para la implementación de pago en línea.
AO.4.3.	Presentar Plan Estratégico de la Unidad de Tecnologías de Información, para aprobación de la Administración Superior, de conformidad al Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1		1				0%		Meta para próximo trimestre.
AO.4.4.	Proceso de compra de licencias para Antivirus, Seguridad, Perimetral (Firewall), VMware, Magic, DB2, Unix, TSM.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1			1			0%	Se solicitará la conformación de un equipo evaluador de ofertas.	Meta para próximo trimestre.
AO.4.5.	Proceso de adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlaces de datos, Cable, Mantenimiento de Impresoras Kyocera, Impresiones y Fotocopias, Mantenimiento de la Planta Telefónica, Sitio de Contingencia, Equipo Informático, Ordenamiento de la Red o cambio.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1			1			0%	Se solicitará la conformación de un equipo evaluador de ofertas.	Meta para próximo trimestre.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1: Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo (vinculación: PC1A.1/PP2020:LA.2/DE14.GBS).												
AO.1.1.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	2		1		1	0	0%	Publicidad en medios de comunicación masivos (radio, televisión y prensa 1 campaña anual y publicidad impresa) trípticos, banner roll up, afiches, flyers, un proceso de compra anual.	Actividad programada para el segundo trimestre
AO.1.2.	Comunicación en medios digitales.	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	12	3	3	3	3	3	100%	Comunicación en medios digitales. (manejo y producción de contenido para redes sociales, página web, boletines informativos mensuales dirigidos a la población asegurada.	Estamos trabajando con 3 campañas de publicidad en redes de Seguros, Préstamos y de Aclaración. Se ha actualizado la información de la página web. Se ha iniciado el envío de correos masivos a la población asegurada a través de la intranet del Ministerio de Educación y por correos de los encargados de Agencia
AO.1.3.	Comunicación Interna e imagen institucional	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	Área de Comunicaciones y Responsabilidad Social	12	3	3	3	3	3	100%	Comunicación Interna e imagen institucional (boletines mensuales dirigidos al personal, mejora de imagen en oficina central y agencias; decoración en fechas festivas, rótulos, banner, pared publicitaria etc.)	Se han enviado 3 boletines internos uno por cada mes, de enero a marzo y ya se está trabajando en una campaña de refrescamiento de marca

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL		OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.5.: Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados) a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja (vinculación: PC, LA.7 y 18 / PP2020, LA.12 y 13)												
AO.5.1.	Fortalecer los conocimientos del personal sobre normativa en Derechos Humanos, de las Mujeres, Niñez y Adolescencia.	Unidad de Género	Unidad de Género	5	1	1	2	1	1	100%	Se realizó jornada con personal femenino institucional; así también con personal femenino del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, ISBM; sobre Derechos Humanos en la Historia del 8 de Mzo: "Día Internacional y Nacional de los Derechos Humanos de la Mujer trabajadora"; con el propósito de fomentar la importancia de conocer los Derechos Humanos de las Mujeres y de las diferentes luchas realizadas a lo largo de la historia por mujeres trabajadoras que han contribuido en mejorar las condiciones laborales de la población femenina a nivel mundial.	
AO.5.2.	Promover el establecimiento del principio de igualdad sustantiva en el quehacer institucional, políticas, planes normativa.	Unidad de Género	Unidad de Género	3		1	1	1		0%	Meta de próximos trimestres.	
AO.5.3.	Acciones afirmativas de promoción de la igualdad sustantiva, con el personal institucional y la población asegurada.	Unidad de Género	Unidad de Género	3	1			2	1	100%	Se han colocado afiches en los servicios sanitarios femeninos sobre la Ruta de Atención en casos de violencia contra las Mujeres y del Violentómetro; con el propósito de que la población femenina conozca que hacer al sentirse acosada o violentada en sus derechos humanos.	
AO.5.4.	Desarrollar procesos de fortalecimiento institucional y mejora del clima laboral.	Unidad de Género	Unidad de Género	2		1	1			0%	Meta de próximos trimestres.	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>												
AO.6.1.	Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables la actualicen periódicamente.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	4	1	1	1	1	1	100%	Se recabó información oficiosa del año 2020 y fue actualizada durante el mes de enero 2021, en cumplimiento al Lineamiento No.1 Para la publicación de información oficiosa del Instituto de Acceso a la Información Pública.	
AO.6.2.	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes o peticiones de información, consultas, avisos, quejas, reclamos, entre otros.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	120	30	30	30	30	316	1053%	Se dio recepción y seguimiento a consultas y comprobantes de pago de Seguros y préstamos, continuando con el protocolo que se aplicó durante la cuarentena por pandemia de COVID-19.	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de Información	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	40	10	10	10	10	5	50%	Se dio trámite a Solicitudes de Información de acuerdo a demanda, es decir, que depende del interés que muestre la ciudadanía en el quehacer de La Caja.	
AO.6.4.	Elaborar registro de las solicitudes recibidas, en trámite y notificadas	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	12	3	3	3	3	3	100%	Se elaboró registro mensual de las solicitudes de información.	
AO.6.5.	Elaborar informes de las solicitudes de acceso a la Información, sus resultados y costos.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	12	3	3	3	3	3	100%	Se elaboró un informe mensual.	
AO.6.6.	Actualizar el Índice de Información Reservada	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	4	1	1	1	1	1	100%	Se remitió Acta de inexistencia de Información Reservada al Instituto de Acceso a la Información Pública en enero 2021, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.	
AO.6.7.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	1	1	0	0	0	1	100%	Se remitió Informe anual en formulario virtual requerido por el Instituto de Acceso a la Información Pública en enero 2021, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública.	
AO.6.8.	Participar en Ferias o Festivales para promover la Transparencia del IAIP o SPTA	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	2	0	1	0	1	0	0%	Actividad que generalmente se programa durante el mes de mayo de cada año.	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
O.E.1.	Mejorar continuamente los servicios/prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad financiera en el largo plazo. (vinculación: PC:LA.17/PP2020/DE14/GBS)											
AO.1.1.	Proponer al Consejo Directivo la realización de un estudio actuarial financiero para la implementación de nuevos Seguro de Carácter Voluntario.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		0	0%	Apoyar a la Unidad de Seguros con la formulación de la propuesta, considero necesario diversificar nuestros productos.	Meta del 3er trimestre.
O.E.2.	Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.2.1.	Solicitar el apoyo de la SSF para realizar un estudio actuarial sobre la situación financiera de La Caja.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	0	0%	Dar continuidad al estudio realizado para las tendencias del 2020 y 2021.	Meta del 4o trimestre.
AO.2.2.	Análisis de los Estados Financieros de La Caja, para proponer mejoras.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	2		1		1	0	0%	Informar a la Administración Superior el comportamiento de las tendencias financieras de La Caja.	Meta de trimestres posteriores.
O.E.4.	Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios. (vinculación: PC:LA.12 y 18/PP2020/DE14/GIPT)											
AO.4.1.	Participar en el rediseño de los procesos Institucionales de La Caja, utilizando las herramientas ECM y BPM, CRM, Captura de Data, entre otras.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	1	100%	Es importante la utilización de herramientas tecnológicas para la automatización.	Para el modelaje de procesos (BPM), se decidió utilizar DRAW IO, se recibieron talleres por parte de la Secretaría de Innovación, para los 5 Equipos Técnicos de Rediseño, quienes iniciaron a trabajar y se esperan los primeros resultados en abril/21.
O.E.5.	Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja. (vinculación: PC:LA.7 y 18/PP2020/DE12 y 13)											
AO.5.1.	Acompañar en la formulación de una propuesta del Sistema Salarial de conformidad a la Ley de La Caja.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1		1			0	0%	Considero necesario acompañar a las Jefaturas de Desarrollo Humano y Administración en la presentación de esta propuesta.	Meta del 2o trimestre.
AO.5.2.	Apoyar una propuesta de reforma a la Evaluación de Desempeño con impacto en el salario.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1	1				1	100%	Considero necesario acompañar a las Jefaturas de Desarrollo Humano y Administración en la presentación de esta propuesta.	Se revisó una propuesta de Evaluación 360 grados y se dieron sugerencias.
AO.5.3.	Colaborar en la propuesta de un Sistema de Planes de Carrera para el personal.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1		1			0	0%	Considero necesario acompañar a las Jefaturas de Desarrollo Humano y Administración en la presentación de esta propuesta.	Meta del 2o trimestre.
AO.5.4.	Participar en la propuesta de un programa de reconocimiento al desempeño individual y de equipo para el personal de La Caja.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1	1				1	100%	Considero necesario acompañar a las Jefaturas de Desarrollo Humano y Administración en la presentación de esta propuesta.	Se revisó una propuesta elaborada por el Jefe de Administración y se dará seguimiento en el 2o trimestre.
AO.5.5.	Dar seguimiento a la medición del Clima Organizacional.	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	1		1			0	0%	Con el fin de participar en el planteamiento de planes de mejora.	Meta del 2o trimestre.
AO.5.6.	Dar seguimiento al Plan de Capacitación	Unidad de Administración	Área de Desarrollo Humano	2		1		1	0	0%	Con el fin de participar en el planteamiento de planes de mejora.	Meta del 2o trimestre.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS												
AO.6.1.	Seguimiento trimestral al POI 2021.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	0	0%	Con el fin de informar al Consejo Directivo.	Meta de trimestres posteriores.
AO.6.2.	Formulación y entrega del POI 2022 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	0	0%	Para presentar al Consejo Directivo.	Meta del 4o trimestre.
AO.6.3.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2021, para ser aprobada por el Consejo Directivo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	Para presentar al Consejo Directivo.	Se presentó al Consejo Directivo.
AO.6.4.	Seguimiento trimestral a la Matriz de Riesgos 2021	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	0	0%	Con el fin de informar al Consejo Directivo.	Meta de trimestres posteriores.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2021				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES-COMENTARIOS	1er Seguimiento POI 2021 Enero a Marzo.
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR		
AO.6.5.	Participar en Comisiones, Comités y Equipos de Trabajo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	24	6	6	6	6	6	100%	Atendiendo las instrucciones de la Administración Superior.	Se participó en reuniones de varias Comisiones.
AO.6.6.	Facilitar la formulación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3	3				3	100%	Para presentar al Consejo Directivo.	Se presentó al Consejo Directivo.
AO.6.7.	Seguimiento al Plan Estratégico Institucional 2020-2024.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		0	0%	Con el fin de informar al Consejo Directivo.	Meta del 3er trimestre.
AO.6.8.	Seguimiento al Plan de Mercadeo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	0	0%	Con el fin de participar en el planteamiento de planes de mejora.	Meta de trimestres posteriores.
AO.6.9.	Presentar el Proyecto de Elección de Directores 2022.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	2			1	1	0	0%	Incorporar en el presupuesto 2022 el gasto en el proceso de elecciones y a finales de año el proyecto de ejecución.	Meta de trimestres posteriores.
AO.6.10.	Participar en el estudio que realizará la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) de los seguros, préstamos e inversiones financieras de La Caja.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	6	6				6	100%	Se coordinará la entrega de Información y en caso de ser necesario al equipo técnico de La Caja, que apoyará al equipo de la SSF, hasta la entrega del informe final.	Se participó en varias reuniones con personal de la SSF.
AO.6.11.	Presentar un Plan de Continuidad de Actividades Institucionales (Plan de Contingencias Institucional).	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1		1			0	0%	Es importante tener un marco de referencia para la activación de protocolos en casos de ocurrir un siniestro (inundación, terremoto, cortocircuitos, ciberterrorismo, emergencias, calamidades, etc.) que nos obligue a cambiar la forma en que brindamos los servicios a la población asegurada.	Meta del 2o trimestre.