



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

**PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL
(POI/POA) 2022
3er SEGUIMIENTO
(enero a septiembre)**



Consolidado por: Jorge Canales-Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional.

MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de prestación de servicios, administrativas y financieras de la Institución, garantizando el cumplimiento del marco legal establecido para La Caja, con el propósito de ofrecer servicios eficientes y eficaces a la población objeto y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Revisión de las prestaciones y beneficios de los seguros para evaluar mejoras a los mismos y proponerlas al Consejo Directivo.	Gerencia	Subgerencia Comercial	1			1		1	100%	Se presentó Consultoría para Analizar Actuarial y Financieramente el Programa de Préstamos Personales.
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.											
AO.2.1.	Revisión de la propuesta al Consejo Directivo, de los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE.2.1. del PEI 2021-2024).	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			1	100%	Se realizó en el segundo trimestre.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.3.1.	Presentación del Presupuesto de La Caja 2022.	Gerencia	UFI	1			1		1	100%	Presentado.
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.											
AO.5.1.	Informar al Consejo Directivo los resultados de la evaluación del Clima Organizacional.	Gerencia	Área de Desarrollo Humano	1				1	0	0%	Se presentará en el cuarto trimestre.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Presentar al Consejo Directivo la Memoria de Labores.	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1	1				1	100%	Se presentó en el primer trimestre.
AO.6.2.	Autorizar resoluciones de pagos de seguros.	Gerencia		1000	250	250	250	250	722	96%	De enero a septiembre 2022.
AO.6.3.	Autorizar Vales del Fondo Circulante.	Gerencia		300	75	75	75	75	230	102%	De enero a septiembre 2022.
AO.6.4.	Elaboración de Certificaciones de puntos de Consejo Directivo.	Gerencia		200	50	50	50	50	214	143%	De enero a septiembre 2022.

MISIÓN: Realizar auditorías especiales de aspectos operacionales o de gestión con independencia y objetividad, por medio de la supervisión, verificación, evaluación del control interno, incluyendo las operaciones administrativas de La Caja, con el propósito de agregar valor y mejorar las operaciones, sugerir las acciones que sean procedentes para promover un proceso transparente y efectivo sobre la administración y el uso de sus recursos, contribuyendo en el logro de objetivos y metas institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.3.1.	EXAMEN DE PROCESO DE PRÉSTAMOS. Otorgamiento de Préstamos. Administración de Cartera. Control de Mora.	Auditoría Interna		1	1				1	100%	Auditoría realizada y se presentó informe con fecha 04 de mayo 2022.
AO.3.2.	EXAMEN DE PROCESO DE SEGUROS. Suscripción de Seguros. Renuncia de los Seguros de Vida Opcional. Seguro de Vida Dotal. Seguro por Sepelio. Archivo de Expedientes de Asegurados.	Auditoría Interna		1		1			1	100%	Auditoría realizada y se presentó informe con fecha 28 de julio 2022.
AO.3.3.	PROCESO DE TRÁMITE DE RECLAMOS.	Auditoría Interna		1			1		1	100%	Auditoría realizada, pendiente de entregar informe en la semana del 10 a 17 de octubre 2022.
AO.3.4.	EXAMEN DE PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN. Soporte de Usuarios. Diseño de Aplicaciones. Administración de Infraestructura Tecnológica.	Auditoría Interna		1		1			1	100%	Auditoría realizada y se presentó informe con fecha 19 julio 2022.
AO.3.5.	EXAMEN DE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE. Generación de información para registro contable de cuentas específicas de la Situación Financiera. Formulación y ejecución de proyecto de presupuesto.	Auditoría Interna		2	1			1	1	100%	Auditoría realizada y se entregó informe con fecha 27 de mayo 2022.
AO.3.6.	EXAMEN DE PROCESO DE COMPRAS. De acuerdo al Art. 65 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.	Auditoría Interna		1				1	0	0%	Auditoría en proceso. Programada de septiembre a noviembre 2022.

MISIÓN: Dirigir, integrar, coordinar, y supervisar la gestión financiera de La Caja, de conformidad a las disposiciones de la Institución, a las normas, políticas y procedimientos del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI) y otras emitidas por el Ministerio de Hacienda, y las aplicables según el caso; con el fin de regular, armonizar y realizar las actividades financieras institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.3.1.	Determinar e informar a la Administración Superior la Rentabilidad Financiera al cierre de cada mes, determinando los ingresos y los gastos por tipo de seguro (AE.3.1. del PEI 2021-2024).	UFI	UFI	9		3	3	3	6	100%	Informes presentados a la administración oportunamente.
AO.3.2.	Recomendar a la Administración Superior, a través de la Comisión de Inversión de Fondos la recomendación de cada inversión financiera ya sea a corto, mediano y largo plazo, con su respectiva medición de riesgos. (AE.3.2. del PEI 2021-2024).	UFI	UFI	1		1			1	100%	Inversiones realizadas en base a los Lineamientos de inversión del Ministerio de Hacienda con la mejor.
AO.3.3.	Presentar a la Administración Superior los Indicadores Financieros de La Caja, vinculados al quehacer de la misma.	UFI	UFI	1		1			1	100%	Indicadores presentados en la presentación de informes financieros.
AO.3.4.	Analizar las diferentes cotizaciones de tasas que ofertan las instituciones financieras para las inversiones institucionales.	UFI	UFI	18	1	7	4	6	12	100%	Inversiones realizadas en base a los Lineamientos de inversión del Ministerio de Hacienda con la mejor.
AO.3.5.	Análisis y diseño de la propuesta de inversión en base a los lineamientos del Ministerio de Hacienda para las inversiones públicas.	UFI	UFI	18	1	7	4	6	12	100%	Inversiones realizadas en base a los Lineamientos de inversión del Ministerio de Hacienda con la mejor.
AO.3.6.	Análisis y elaboración de los informes financieros mensuales de la institución.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	9	100%	Informes presentados a la administración oportunamente.
AO.3.7.	Evaluación de las cifras contenidas en los Estados Financieros e informe mensual.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	9	100%	Presentación de informes mensuales en base a cierre contable.
AO.3.8.	Conformación del Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2023 en base a la normativa.	UFI	UFI	1		1			1	100%	Conformación de equipo en forma oportuna.
AO.3.9.	Formulación del proyecto de presupuesto del próximo año en base a los objetivos, metas y financiamiento.	UFI	Área de Presupuesto	1			1		1	100%	Presupuesto enviado oportunamente.
AO.3.10.	Gestión de los recibos mensuales de los pagos del Seguro de Vida Básico.	UFI	Área de Presupuesto	12	3	3	3	3	9	100%	Gestión mensual realizada.
AO.3.11.	Gestión de remisión de nota de solicitud de asignación presupuestaria del Seguro de Vida Básico.	UFI	Área de Presupuesto	1			1		1	100%	Gestión de nota en forma oportuna.
AO.3.12.	Integrar, registrar las diferentes transacciones de la institución de conformidad a procesos técnicos, normas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados del sector Gubernamental.	UFI	Área de Contabilidad	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.3.13.	Generar los Estados Financieros mensualmente para los usuarios internos como información de apoyo para la toma de decisiones y evaluación de la gestión financiera y presupuestaria y entregar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Área de Contabilidad	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.3.14.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Área de Tesorería	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.3.15.	Elaboración y remisión de informe de retenciones 1% de IVA al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Área de Tesorería	12	3	3	3	3	9	100%	
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.											
AO.4.1.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	UFI	Jefaturas de Unidad/Área	1		1			1	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la UFI y sus áreas para remitirla anualmente a la UGDA.	UFI	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	3	100%	

MISIÓN: Diseñar, ejecutar y coordinar planes, actividades y estrategias integrales de comunicación y relaciones públicas, con los medios de información y comunicación, de conformidad a lineamientos internos, por medio de desarrollar estrategias de comunicación que faciliten la divulgación del quehacer de La Caja, con el propósito de mantener la buena imagen de protección a la población objeto, con valores y principios mutualistas ante la sociedad salvadoreña.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Diseñar e implementar una campaña para fomentar una cultura de adquisición de seguros de vida.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.1.2.	Diseñar e implementar campañas informativas de los seguros de vida y quehacer institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	24	6	6	6	6	18	100%	
AO.1.3.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2		1		1	1	100%	
AO.1.4.	Comunicación en medios digitales.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.1.5.	Comunicación interna e imagen institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	9	100%	
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.											
AO.2.1.	Proponer al Consejo Directivo los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE 2.1. del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			1	100%	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	4	1	1	1	1	3	100%	

MISIÓN: Planificar y coordinar planes, programas y proyectos, de los servicios que ofrece La Caja a la población asegurada, y la gestión de actividades de mejora del medio ambiente a nivel institucional; de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, desarrollando la cultura de seguimiento de resultados por medio de indicadores económicos, sociales y de gestión, con el propósito de articular y alinear el desarrollo institucional con los planes quinquenales de gobierno, con el fin de incrementar el impacto positivo en la población meta.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento trimestral al POI 2022, para ser presentado a Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	2	100%	
AO.6.2.	Formulación y entrega del POI 2023 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	0	0%	Actividad del próximo trimestre.
AO.6.3.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2022, a la Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.4.	Seguimiento anual a la Matriz de Riesgos 2021, para ser presentado a la Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.5.	Seguimiento anual al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, para ser presentado a Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	0	0%	Actividad del próximo trimestre.
AO.6.6.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.7.	Ejecutar el Proyecto de Elección de Directores 2022.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.8.	Proponer el Plan de Contingencias para aprobación de la Administración Superior.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1		1			0	0%	Se entregará en el próximo trimestre.
AO.6.9.	Proponer el Manual de Gestión de Riesgos para aprobación de la Administración Superior.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.10.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	3	100%	

MISIÓN: Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades comerciales de los Programas de Seguros y Préstamos institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, se mantenga el nivel de Tecnologías de Información actualizado, controlando el eficiente desarrollo de las actividades comerciales de La Caja, proporcionando los servicios a los Asegurados y sus Beneficiarios de forma oportuna y eficiente, con base a lineamientos y directrices establecidas las normativas legales vigentes, contribuyendo al cumplimiento de metas de colocación de Seguros y Préstamos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Medición de satisfacción en la atención de los asegurados y beneficiarios en las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	2		1		1	1	100%	
AO.1.2.	Seguimiento a estrategias de Comercialización para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	4	1	1	1	1	3	100%	
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.											
AO.2.1.	Proponer al Consejo Directivo los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE.2.1. del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			1	100%	
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.											
AO.4.1.	Automatización de los procesos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial. (AE.4.1 y AE.4.2 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2			1	1	1	100%	
AO.4.2.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	
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.											
AO.5.1.	Mantener un programa constante de entrenamiento y actualización en lo relacionado a los Seguros que ofrece La Caja.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	3	100%	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento y control de PEI, POI, Presupuesto, Planes de Trabajo y Plan de Mercadeo.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión para las Unidades/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	
AO.6.3.	Implementación de herramienta tecnológica para el seguimiento y control de las actividades que realizan las Unidades/Áreas que dependen de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	2	1	1			2	100%	

MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades realizadas por Operaciones y Archivo de Gestión y Reclamos, por medio de implementación de controles y seguimiento de las actividades de la Unidad, en cuanto al cumplimiento de La Ley de La Caja, normas y reglamentos de los seguros, procedimientos, instructivos, entre otros, enmarcados a las funciones de los puestos de trabajo y jerarquía, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Análisis y revisión de reglamentos y normativas (revisión de documentos, requerimientos de documentos físicos, etc.).	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	Se realizó la revisión y se tiene el detalle de las modificaciones a realizar, los cuales se están abordando en las reuniones con la Unidad Legal.
AO.1.2.	Descentralizar la impresión de pólizas por venta efectiva.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		1			1	100%	Se envía listado de pólizas a las Agencias Departamentales para su impresión.
AO.1.3.	Elaborar y presentar propuesta de actualización de formularios de suscripción, modificación y actualización de datos pre impresos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	2			1	1	1	100%	Se ha presentado a la Subgerencia Comercial la actualización de la solicitud física.
AO.1.4.	Elaborar y presentar propuesta de creación de formularios digitales de suscripción, modificación y actualización de datos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	2			1	1	1	100%	Se ha presentado a la Subgerencia Comercial la actualización de la solicitud física.
AO.1.5.	Análisis y presentar propuesta de mejora de expediente físico de asegurado.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	1		1			1	100%	Se tiene presupuestado el proyecto para el 2023.
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.											
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados y beneficiarios.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	1	1			2	100%	Se realiza un escaneo de los documentos los cuales son cargados en una reservorio por medio de ONEDRIVE, que permite enlazar la visualización en el sistema integrado de los documentos escaneados.
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	Se contemplaron los bloqueos al momento de suscripción, alertas para actualizaciones y reportes de órdenes emitidas, entre otros.
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	
AO.4.4.	Elaborar y presentar propuestas de mejoras al Sistema de Reclamos.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	2	1	1			2	100%	
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.											
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	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	3	100%	Se han realizado capacitaciones al personal de Agencias, con relación a los nuevos procedimientos de pagos, y la descentralización de la impresión de pólizas al crédito.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Revisión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	2000	500	500	500	500	2368	158%	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	
AO.6.3.	Ejecutar el Presupuesto de Egresos 2022 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios a la población asegurado y sus beneficiarios.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.4.	Crear formatos estadísticos con el fin de generar información oportuna, para la toma de decisiones de la Administración.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1	1				1	100%	
AO.6.5.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	500	125	125	125	125	582	155%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1000	250	250	250	250	722	96%	
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	40	10	10	10	10	13	43%	Únicamente se han presentado 13 casos
AO.6.8.	Resoluciones Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	8	2	2	2	2	3	50%	Únicamente se han presentado 3 casos
AO.6.9.	Elaborar proyecto de seguridad para las instalaciones del Archivo de Gestión.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		1			1	100%	
AO.6.10.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2022 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Vida Voluntarios.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.11.	Analizar y presentar propuesta de actualización de tabla de clasificación de enfermedades de alto riesgo.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1			1		0	0%	Se verificará en el cuarto trimestre
AO.6.12.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	3100	775	775	775	775	2169	93%	
AO.6.13.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.14.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	160	40	40	40	40	410	342%	
AO.6.15.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	48	12	12	12	12	37	103%	
AO.6.16.	Gestionar, Controlar y Generar reportes mensuales que respaldan las primas anuales de seguros.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.17.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	18000	4500	4500	4500	4500	13402	99%	

MISIÓN: Planificar, dirigir, supervisar y controlar las actividades del Programa de Préstamos, por medio de la implementación de controles y seguimiento de las actividades de promoción, otorgamiento, administración informática de datos y recuperación de los préstamos concedidos, cumplimiento lo definido en La Ley de La Caja, reglamento y políticas de los préstamos personales, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto y la sostenibilidad financiera del Programa de Préstamos.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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.											
AO.4.1.	Automatización de los procesos del Programa de Préstamos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		1	1		1.5	75%	Se tienen los archivos de 7 pagadurías, se siguen realizando gestiones para obtener las restantes.
AO.4.2	Actualización y Diagramación de Procedimientos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		1	1		1	50%	En proceso de actualización en relación al Estudio Actuarial.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Levantamiento de Indicadores de Gestión	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		1	1	0	2	100%	
AO.6.2.	Presentación de informes y memorándums.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	36	9	9	9	9	35	130%	
AO.6.3.	Coordinar la Comisión de Préstamos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	4	1	1	1	1	2	67%	
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	48	12	12	12	12	36	100%	
AO.6.5.	Seguimiento a los asegurados que poseen préstamo y que han dejado de pagar su seguro de vida	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.6.	Crear lineamientos para prevención de lavado de dinero, protección al consumidor y Código de Comercio, en lo relativo al Programa de Préstamos.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1		1			0.8	80%	El encargado de recuperaciones presentó borrador de los lineamientos para la prevención de lavado de dinero, pendiente perfil del asegurado
AO.6.7.	Levantar indicadores de cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	2	1	1			2	100%	
AO.6.8.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de préstamos en mora.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1200	300	300	300	300	860	96%	
AO.6.9.	Remitir a la Unidad Legal, los expedientes para cobro judicial, de conformidad a las Políticas de Recuperación de Mora de Préstamos Personales.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	4	1	1	1	1	3	100%	

MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades de suscripción del Seguro de Vida Básico, la venta de los Seguros de Vida Voluntarios, y la colocación de fondos en el Programa de Préstamos, por medio de controlar y supervisar las actividades de los Encargados de Agencias y Agentes Independientes en los procesos de ventas de los seguros, préstamos y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto en los Seguros Voluntarios y Préstamos de La Caja.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Ser Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC			
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
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	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.1.2.	Diseñar e implementar estrategias de ventas de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	1	1			2	100%	Como estrategia del Plan de Mercadeo 2022 se desarrollaron jornadas por zonas, se dio seguimiento la campaña de actualización y promoción de seguros para el sector pensionado, se realizó gestión de ventas a través de visitas a Centros Escolares.
AO.1.3.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión venta en línea.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			1	100%	Se ha levantado la propuesta para una aplicación a través de la página Web para gestión de venta.
AO.1.4.	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		1	100%	Se ha iniciado a realizar la encuesta de atención al cliente, bajo la mecánica de extraer aleatoriamente códigos de asegurados que fueron atendidos durante el mes para enviar la encuesta y conocer la opinión sobre la atención brindada y la agilidad en procesos, esto con el objetivo de conocer los puntos de mejora y realizar una capacitación con los puntos establecidos, durante octubre se estará pasando la encuesta de los asegurados atendidos en septiembre.
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.											
AO.2.1.	Analizar y revisar la ejecución de los Programas de Bienestar Social.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			1	100%	
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.											
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			0.9	90%	
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		1	1		1.75	88%	Se le ha dado el seguimiento con TI para el requerimiento solicitado en el segundo semestre, a la fecha se tiene implementado el reporte de salidas del personal de agencias y sirve para el control de marcación que se nos solicita por parte de Desarrollo Humano.
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		1	1		2	100%	
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.											
AO.5.1.	Implementar un programa de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Seguros	4	1	1	1	1	3	100%	Se realizaron capacitaciones de todo el personal en cuanto al uso de nuevos formularios de reclamos, firma a ruego y se desarrollaron talleres para verificar solicitudes desde agosto 2022.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2150	601	516	538	495	593	36%	Los seguros de vida se promovieron en vistas a Centros Escolares, ESMAS, jornadas de atención y en las Agencias Departamentales.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2170	607	521	543	499	1983	119%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2338	654	561	585	538	1341	75%	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1068	299	256	267	246	332	40%	
AO.6.5.	Dar seguimiento al cumplimiento de metas de venta de los seguros, establecidas en el Plan de Mercadeo 2022 para los miembros de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.6.	Dar seguimiento a las campañas para promover productos de La Caja con los coordinadores de equipo por zona.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	16	4	4	4	4	11	92%	
AO.6.7.	Seguimiento de asegurados que cuentan con préstamos y no están cotizando un Seguro de Carácter Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.8.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	36	9	9	9	9	21	78%	Se realizaron vistas a las Agencias departamentales, verificando cumplimiento de plan de trabajo, atención al público y haciendo retroalimentación de estrategias para el incremento de ventas y reuniones de trabajo.
AO.6.9.	Elaborar Matriz de necesidades para cada una de las Agencias Departamentales, para el presupuesto 2023.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			1	100%	

MISIÓN: Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades operativas administrativas institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, controlando el eficiente desarrollo de las actividades de las Unidades de Tecnologías de Información, Desarrollo Humano, UACI y Administración, con base a lineamientos y directrices establecidas en los manuales de la administración y del Estado, contribuyendo a la acertada toma de decisiones, para el logro de los objetivos operativos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Mejorar la atención a usuarios externos e internos a través de la sistematización de procesos de forma integral, con la finalidad de integrar sistemas internos. (AE.4.2 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	3	100%	
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.											
AO.4.1.	Desarrollo tecnológico y de herramientas informáticas. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	3	100%	
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.											
AO.5.1.	Identificar las debilidades y fortalezas del Recurso Humano	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	4	1	1	1	1	2.5	83%	
AO.5.2.	Promover la capacitación interna y externa, fortaleciendo las capacidades del personal.	Subgerencia Operativa	Área de Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	3	100%	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento y control del PEI, POI, presupuesto, planes de trabajo, plan de compras y plan de capacitación.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.2.	Levantamiento de indicadores de Gestión de las áreas y unidades de la Subgerencia Operativa.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de las diferentes unidades y áreas.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		1.7	85%	En revisión de procedimientos de UACI
AO.6.4.	Implementación de herramienta tecnológica para el seguimiento y control de las actividades que realizan las Unidades y Áreas que dependen de la Subgerencia.	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	2	1	1			2	100%	

MISIÓN: Realizar las acciones y gestiones legales, requeridas por las diferentes Unidades de la Institución, con base a las normativas, leyes, y legislación vigentes aplicables a La Caja, con el objetivo de que todas las actividades y acciones institucionales se ejecuten conforme a las leyes.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC			
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Brindar asesoría jurídica a las diferentes Unidades y Áreas Organizativas, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	180	45	45	45	45	21	16%	Esta actividad se encuentra sujeta a la demanda de las diferentes Unidades que lo solicitan, hay consultas o asesorías de ejecución inmediata. Esta meta se replanteará, debido a que un gran número de consultas obedecía al programa de préstamos.
AO.1.2.	Brindar asesoría jurídica a usuarios, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	225	60	60	60	45	23	13%	Dependerá del usuario que necesite la asesoría, en cuanto a la documentación relacionada al trámite. Esta meta se replanteará, debido a que un gran número de consultas obedecía al programa de préstamos.
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.	Unidad Legal	Unidad Legal	420	105	105	105	105	874	277%	
AO.1.4.	Elaborar contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	38	20	10	5	3	43	123%	
AO.1.5.	Elaborar resoluciones o prorrogas de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	35	20	5	3	7	14	50%	La elaboración de resoluciones o prorrogas depende de la Administración o relacionado a los diferentes procesos de compras.
AO.1.6.	Revisión de Contratos de Mutuos, refinanciamiento, reestructuración de préstamos, firmar y sellar.	Unidad Legal	Unidad Legal	32	8	8	8	8	28	117%	Durante el primer trimestre se procesaron 28 mutuos por otorgamiento de préstamos. Desde la segunda semana de febrero el programa de Préstamos se encuentra suspendido.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Revisión de Casos Especiales de Seguros (Análisis para determinar el pago).	Unidad Legal	Unidad Legal	36	9	9	9	9	13	48%	Esta meta depende de los casos recibidos en el área de Reclamos, para ser tramitado y que requieran de investigación por no cumplir con lo normado u otros.
AO.6.2.	Presentar a la Gerencia un anteproyecto de Ley de La Caja y su Reglamento. (AE.4.3. del PEI 2021-2024).	Unidad Legal	Unidad Legal	1		1			0.5	50%	Actualmente se han revisado 35 artículos de 76 artículos. Para la revisión se han realizado las consultas a diferentes áreas operativas y administrativas. Se espera presentar la propuesta para el mes de noviembre/2022.
AO.6.3.	Revisar las regulaciones internas (Normas, Reglamentos de Seguros, Préstamos, etc.) para mejora en los procedimientos y presentar las respectivas propuestas.	Unidad Legal	Unidad Legal	1		1			0.6	60%	Se ha iniciado la revisión de la Normativa de los diferentes seguros, revisando el SPS y continuando con la del Seguro de Vida Opcional.
AO.6.4.	Recuperación de préstamos en mora.	Unidad Legal	Unidad Legal	8	2	2	2	2	16	267%	
AO.6.5.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1		1	50%	Aún no se han definido los aspectos para el levantamiento de indicadores del área, por lo que se ha implementado libros de control y de gestión de los trámites realizados en la Unidad.
AO.6.6.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad Legal.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1		2	100%	Se actualizó procedimiento y elaboró el de gestión de cobro

MISIÓN: Planificar, dirigir y controlar los procesos de gestión del recurso humano de la institución, dando el seguimiento y evaluación a los procesos de reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, gestión del desempeño y motivación, evaluaciones de clima organizacional entre otros. Asimismo proponer políticas, normas y procedimiento en materia del recurso humano, de conformidad al marco legal, técnico y normativo establecido, con el propósito de fortalecer la productividad organizacional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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.											
AO.5.1.	Evaluar y dar seguimiento al Clima Organizacional. (AE.5.2. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		0.75	75%	Se ha programado para el mes de octubre 2022, ya se tiene autorizado el documento a entregar a los empleados para la medición respectiva.
AO.5.2.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Capacitación Institucional, orientado a la eficiencia en el desempeño del personal, al Plan de Carrera de La Caja y rotación de personal.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1	1				1	100%	Finalizado
AO.5.3.	Ejecutar y dar seguimiento al Plan de Capacitación Institucional, para fortalecer una cultura de mejora continua en los servicios brindados (AE.5.1. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	3	100%	En ejecución el Plan Anual
AO.5.4.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Carrera Institucional. (AE.5.3. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		0	0%	No se tienen fondos asignados para ejecutar un plan de carrera que incluye capacitaciones a nivel universitario, por medidas de ahorro en la actualidad solo se han autorizado capacitaciones técnicas con apoyo de INSAFORP.
AO.5.5.	Presentar proyecto de Políticas de Recompensa para los empleados de la institución.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		1	100%	Se presentó al Consejo Directivo una propuesta que no fue autorizada.
AO.5.6.	Proponer a la Administración Superior un Sistema de Salarios y Prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la Evaluación del Desempeño de cada empleado (Ley de La Caja, artículo 15, literal e y j, así como, la AE.5.4, del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		1	100%	Se ha presentado la propuesta correspondiente.
AO.5.7.	Proponer a la Administración Superior el Manual de Rotación del Personal, para su aprobación. (AE.5.1. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		1			1	100%	Finalizado
AO.5.8.	Proponer a la Administración Superior el Código de Ética de La Caja, para su aprobación.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		1			1	100%	Finalizado
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Elaboración de las diferentes planillas, pago de salarios, previsionales, de dietas, etc. de los empleados y Directores de La Caja.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	123	30	32	31	30	93	100%	Ejecutado
AO.6.2.	Procesos de otorgamiento de las diferentes prestaciones sociales, para los empleados y Directores Propietarios de La Caja.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	11	2	3	3	3	8	100%	Ejecutado
AO.6.3.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		1	1		1.25	63%	No se tienen los parametros requeridos para el levantamiento, se estan estudiando posibles indicadores a presentar.
AO.6.4.	Actualización y diagramación de procedimientos del Desarrollo Humano.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		1	1		1.5	75%	Ejecutado

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
AO.6.5.	Levantar estadísticas de gestión de prestaciones otorgadas.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	9	100%	Ejecutado
AO.6.6.	Creación de base digital de expedientes de los empleados y otros documentos.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	6	67%	En proceso de ejecución

MISIÓN: Planificar, controlar y supervisar las áreas de trabajo de OIR y Atención Ciudadana, Género, Logística y Activos y la Unidad de Gestión Documental, por medio de implementar controles y métodos de actualización y mejora de los procesos de trabajo, contribuyendo con el desarrollo de herramientas de gestión en el campo administrativo, con el propósito de lograr mejoras administrativas y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Presentar diagnóstico de mejoras de las Oficinas Centrales y Agencias Departamentales.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1		1			1	100%	Se finalizó el informe diagnóstico de Agencias de parte de Logística y Activos.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		1	50%	
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos las áreas.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		2	100%	Se actualizaron los procedimientos del área de logística y activos referente al activo fijo, los cuales incluye: procedimiento de asignación, procedimiento de descargo, procedimiento de verificación.
AO.6.4.	Levantar estadísticas de gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	9	100%	Se han levantado controles y seguimientos, como a los diferentes servicios contratados, seguimiento a motoristas, inventarios de materiales de oficinas (por área y unidades), limpieza, entre otros.
AO.6.5.	Creación de base digital de documentos de procesos de las diferentes áreas de la Administración.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	7	78%	UGDA ha dado seguimiento del cumplimiento de la creación de base digital en cada Unidad.
AO.6.6.	Elaboración y seguimiento de Tablas de Conservación de documentos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	1	3	100%	Se ha dado seguimiento a la elaboración de tablas de conservación en las diferentes Unidades de la institución.
AO.6.7.	Elaboración de Políticas, Manuales y Procedimientos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	1	3	100%	Se han elaborado políticas y manuales para UGDA y control del Activo Fijo
AO.6.8.	Implementar un sistema informático para el control, seguimiento y actualización del Activo de bienes asignados a cada unidad / área de la institución.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	12	3	3	3	3	9	100%	Implementación del sistema de control de activo fijo e inventario de consumibles.
AO.6.9.	Promover los principios de igualdad sustantiva en el que hacer institucional.	Unidad de Administración	Unidad de Género	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.10.	Fortalecer los conocimientos del personal sobre normativa en Derechos Humanos, de las Mujeres Niñez y Adolescencia.	Unidad de Administración	Unidad de Género	4	1	1	1	1	3	100%	

MISIÓN: Dirigir el área de Acceso a la Información Pública (UAIP), como la entidad diseñada para cumplir y hacer cumplir la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), por medio de la aplicación de las leyes relacionadas, supervisando y coordinando las actividades de divulgación de la información pública oficiosa y las declaratorias de información reservada, con el propósito de dar respuesta de forma oportuna en los plazos acordados a las personas naturales o entes que requieran información de La Caja.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
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	3	100%	
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	422	469%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	20	5	5	5	5	7	47%	Las solicitudes son de acuerdo a la demanda de los solicitantes.
AO.6.4.	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	9	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	2	1		1		2	100%	
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	1	1				1	100%	

MISIÓN: Planificar, coordinar, controlar y realizar las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios; coordinando la ejecución de los procesos con base a las leyes, reglamentos y normativas relacionadas con la gestión de la UACI, con la finalidad de satisfacer en forma eficiente y oportuna los requerimientos de adquisición y contrataciones de bienes, servicios y obras institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LIDER	UNIDAD-AREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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.											
AO.4.1.	Impartir jornadas de actualización para los administradores de contrato y órdenes de compra.	UACI	UACI	2	1	1			2	100%	Se han brindado inducción a las diferentes unidades solicitantes y administradores de contrato, acompañándolos en los diferentes procesos y etapas de este; asimismo, se ha participado en diferentes capacitaciones impartidas por la UNAC (impartidas para las jefaturas y personal de la UACI), mismas a las que se han invitado a participar personal de la institución (Auditoría Interna, Logística y Activos, Unidad Legal, Subgerencia Operativas), para el segundo semestre, se pretende enviar vía correo electrónico, aspectos a tomar en cuenta para la gestión de compras públicas; Asimismo, de continuar con las capacitaciones de la UNAC se incorporará a más personal de la institución.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	UACI	UACI	171	44	37	40	50	113	93%	Si bien se han ejecutado el 100% de los procesos que han sido presentado en la UACI, no se ha alcanzado el 100% de la meta estimada, debido a que la UACI trabaja a requerimiento de las unidades solicitantes, las cuales han presentado únicamente los procesos gestionados hasta el 30/09/2022.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	UACI	UACI	2		1	1		2	100%	Se han establecido indicadores de seguimiento de la PAAC
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de la UACI.	UACI	UACI	2		1	1		2	100%	En revisión de Subgerencia Operativa
AO.6.4.	Creación de base digital de documentos de proveedores.	UACI	UACI	12	3	3	3	3	9	100%	

MISIÓN: Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades Tecnologías de Información, desarrollo de sistemas y bases de datos, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, orientado a la institución hacia una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para las personas usuarias, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros, dotando a La Caja de soluciones de tecnologías de información y el suministro de herramientas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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.											
AO.4.1.	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. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1				1	100%	Ejecutado y aprobado por el Consejo directivo
AO.4.2.	Mejorar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de La Caja, mediante el desarrollo de sistemas informáticos integrales. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	3	1	1	1		3	100%	Se elaboró proyecto de levantamiento de necesidades Institucionales de Software para dar prioridad de desarrollo que se tenga por cada unidad. - Dentro de las prioridades se encuentra la actualización de versión de sistema de desarrollo humano, se tiene un avance de 70 % finalizando en noviembre del 2022. - Actualización de versión de Sistema de Inversiones (Retenciones, Constancia de Renta, Ingresos y Egresos (cheques)), fecha de entrega diciembre del 2022. - Sistema de Pago de Fallecidos actualmente se encuentra en la etapa de prueba antes de la implementación.
AO.4.3.	Habilitar servicios en línea a los asegurados y/o beneficiarios, para iniciar trámites o realizar pagos de cuotas de los seguros de carácter voluntario o préstamos sin necesidad de presentarse a las oficinas departamentales u Oficina Central. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2	1		1		2	100%	Se presentó proyecto Link de pago de las cuotas de seguro de carácter voluntario y préstamos para ser presentado al Consejo Directivo para su aprobación. En el mes de Abril el Consejo Directivo aprobó la propuesta de uso de plataforma de pagos en línea, en el mes de junio se implementó dicha propuesta que actualmente está en uso.
AO.4.4.	Proceso de compra de licencias para Antivirus, Seguridad, Perimetral (Firewall), VMWare, Magic, DB2, Unix, TSM y adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlaces de datos, Cable, Mantenimiento de Impresores Kyosera, Impresiones y Fotocopias, Mantenimiento de la Planta Telefónica, Sitio de Contingencia, Equipo informático.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2			1	1	1	100%	Se han elaborados TDR de los diferentes servicios que la Caja posee, se encuentran revisados por la UACI listos para ser imprimidos cuando se tenga el habla para que se firmen e iniciar el proceso de aprobación ante el consejo directivo.
AO.4.5.	Crear los espacios (almacenamiento de datos) para las diferentes unidades/áreas de la institución para la creación de bases digitales de la documentación requeridas para sus procesos.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	3	100%	Se configuró 50 cuentas de Office 365 con la aplicación OneDrive se configuro por cada cuenta para almacenar los documentos en la nube privada con un espacio de 1TB, se configuro un espacio de 1TB compartido para el escaneo de documentos de asegurados y poder visualizar desde el sistema integrado.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.S. 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.											
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones relacionadas a Informática para el personal de la Unidad de Tecnologías de Información y elaborar Plan de Capacitación al personal de las unidades de La Caja, en temas de Informática.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	3	1	1	1		3	100%	Se realizó encuesta por medio de Google Forms a todos los empleados para determinar los temas que los usuarios están interesados para capacitarse, se presentó proyecto con cronograma de tiempo para impartir capacitaciones a los empleados de la Caja según la necesidad reflejada en la encuesta, en el mes de junio del 2022 se impartió capacitación de Seguridad Informática a los empleados de oficina central, cabe mencionar que al personal de la UTI se gestionó capacitación en programación en JAVA, se gestionó capacitación de uso de nueva tecnología de teléfonos fijos.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Presentar proyecto para el acceso controlado a TL.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1		1			1	100%	Ejecutado, se instaló control de acceso para el ingreso al centro de datos y al área de TI en el tercer nivel.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2		1	1		2	100%	Indicadores de ejecución del plan de trabajo de TI en Hoja de Excel
AO.6.3.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2		1	1		1.5	75%	Se está en proceso de actualizar los procedimientos de la Unidad de Tecnologías de Información para poder realizar la diagramación de ellos.
AO.6.4.	Elaborar y ejecutar plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático de La Caja.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	3	100%	Se elaboró documento de Plan de Mantenimiento, se ha realizado el mantenimiento del equipo informático en la Oficina, en agencias departamentales se están entregando computadoras nuevas y dando mantenimiento a los impresores matriciales se contrató técnico de Tecnologías de Información siendo la persona encargada para dar continuidad a dicho plan.