



CAJA MUTUAL DE  
LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN

# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL (POI/POA) 2022 SEGUIMIENTO ANUAL



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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	100%	Cumplido.
<b>OE.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.</b>							
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	100%	Cumplido.
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>							
AO.3.1.	Presentación del Presupuesto de La Caja 2022.	Gerencia	UFI	1	1	100%	Cumplido.
<b>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.</b>							
AO.5.1.	Informar al Consejo Directivo los resultados de la evaluación del Clima Organizacional.	Gerencia	Área de Desarrollo Humano	1	1	100%	Cumplido.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Presentar al Consejo Directivo la Memoria de Labores.	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1	1	100%	Cumplido.
AO.6.2.	Autorizar resoluciones de pagos de seguros.	Gerencia		1000	917	92%	
AO.6.3.	Autorizar Vales del Fondo Circulante.	Gerencia		300	378	126%	
AO.6.4.	Elaboración de Certificaciones de puntos de Consejo Directivo.	Gerencia		200	281	141%	

**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>							
AO.3.1.	EXAMEN DE PROCESO DE PRÉSTAMOS: Otorgamiento de Préstamos. Administración de Cartera. Control de Mora.	Auditoría Interna		1	1	100%	Auditoría de gestión de Proceso de Préstamos, realizada y se entregó informe el 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	100%	Auditoría de gestión de Proceso de Seguros, realizada y se entregó informe 29 de julio 2022.
AO.3.3.	PROCESO DE TRÁMITE DE RECLAMOS.	Auditoría Interna		1	1	100%	Auditoría de Gestión de Reclamo y Pago de Seguros y Beneficios a Asegurados, realizada y se entregó informe el 19 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	100%	Auditoría realizada y se entregó informe el 19 de 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	2	100%	Auditoría a proceso de gestión de información financiera realizada y se entregó informe el 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	100%	Auditoría realizada y se entregó informe el 12 de diciembre 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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>							
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	12	133%	Al final de cada mes con el cierre contable se determina los ingresos y gastos por tipo de seguros y se informa.
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	18	1800%	Al cierre de diciembre se tienen 18 colocaciones activas las cuales fueron recomendadas en la Comisión.
AO.3.3.	Presentar a la Administración Superior los Indicadores Financieros de La Caja, vinculados al quehacer de la misma.	UFI	UFI	1	2	200%	Se han elaborado a junio y diciembre.
AO.3.4.	Analizar las diferentes cotizaciones de tasas que ofertan las instituciones financieras para las inversiones institucionales.	UFI	UFI	18	18	100%	Van con las recomendaciones de inversión a la Comisión.
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	18	100%	Van con las recomendaciones de inversión a la Comisión.
AO.3.6.	Análisis y elaboración de los informes financieros mensuales de la institución.	UFI	UFI	12	12	100%	Se han remitido oportunamente a la Administración.
AO.3.7.	Evaluación de las cifras contenidas en los Estados Financieros e informe mensual.	UFI	UFI	12	12	100%	Se han remitido oportunamente a la Administración.
AO.3.8.	Conformación del Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2023 en base a la normativa.	UFI	UFI	1	1	100%	Presupuesto 2023 se conformó en su oportunidad el equipo.
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	100%	
AO.3.10.	Gestión de los recibos mensuales de los pagos del Seguro de Vida Básico	UFI	Área de Presupuesto	12	12	100%	
AO.3.11.	Gestión de remisión de nota de solicitud de asignación presupuestaria del Seguro de Vida Básico.	UFI	Área de Presupuesto	1	1	100%	
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	12	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	12	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.3.14.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Área de Tesorería	12	12	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	12	100%	
<b>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.</b>							
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	100%	Se ha revisado y brindado el apoyo.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
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	4	100%	Se hace en forma permanente todos los meses.

**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	12	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	24	100%	
AO.1.3.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2	2	100%	
AO.1.4.	Comunicación en medios digitales.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	100%	
AO.1.5.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	100%	
<b>OE.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.</b>							
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	100%	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
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	4	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
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	3	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	100%	
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	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	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	100%	
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	4	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	4	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	100%	
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	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	4	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	2	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	4	100%	
<b>OE.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.</b>							
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	100%	
<b>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.</b>							
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	2	100%	
AO.4.2.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2	2	100%	
<b>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.</b>							
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	4	100%	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento y control de PEI, POI, Presupuesto, Planes de Trabajo y Plan de Mercadeo.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	12	12	100%	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión para la Unidades/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2	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	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	2	100%	
AO.1.2.	Descentralizar la impresión de pólizas por venta efectiva.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1	1	100%	
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	2	100%	
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	2	100%	Debido a que la solicitud pre impresa, se presentó y autorizó hasta noviembre 2022, la propuesta de los formularios ha quedado en verificación de necesidades.
AO.1.5.	Analizar y presentar propuesta de mejora de expediente físico de asegurado.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	1	1	100%	
<b>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.</b>							
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	2	100%	
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	2	100%	
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	2	100%	
AO.4.4.	Elaborar y presentar propuestas de mejoras al Sistema de Reclamos.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	2	2	100%	
<b>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.</b>							
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	4	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Revisión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	2000	3980	199%	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	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	12	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	100%	
AO.6.5.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	500	744	149%	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1000	911	91%	
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	40	18	45%	Únicamente se presentaron 18 casos.
AO.6.8.	Resoluciones Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	8	6	75%	Únicamente se presentaron 6 casos.
AO.6.9.	Elaborar proyecto de seguridad para las instalaciones del Archivo de Gestión.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	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	12	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	0.25	25%	Con base en la revisión de las normativas de los seguros que se ha estado desarrollando, y las necesidades que se han detectado, se evaluará realizar la actualización posteriormente, para integrar elementos que se han detectado.
AO.6.12.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	3100	2856	92%	
AO.6.13.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	12	100%	
AO.6.14.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	160	489	306%	
AO.6.15.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	48	51	106%	
AO.6.16.	Gestionar, Controlar y Generar reportes mensuales que respaldan las primas anuales de seguros.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	12	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	21536	120%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
AO.4.1.	Automatización de los procesos del Programa de Préstamos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2	1.7	85%	Se realizaron las gestiones con las diferentes pagadurías y se logro que 11 pagadurías envíen los txt de los descuentos de las cuotas de prestamos.
AO.4.2	Actualización y Diagramación de Procedimientos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2	2	100%	Se revisaron junto con Planificación y se mantienen los procedimientos actuales, esto debido a la suspensión del Programa de Préstamos.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Levantamiento de Indicadores de Gestión	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2	2	100%	Se levantaron los indicadores de gestión del Programa de Préstamos.
AO.6.2.	Presentación de informes y memorándums.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	36	43	119%	Se han presentado 6 informes al Consejo Directivo y 37 memorándum.
AO.6.3.	Coordinar la Comisión de Préstamos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	4	4	100%	Se realizaron 4 sesiones de la Comisiones de Préstamos para tratar asuntos del Programa de Préstamos.
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	48	47	98%	Se da seguimiento semanalmente a la cartera en mora y se realizan las gestiones de cobro.
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	12	100%	Se da seguimiento mensualmente a aquellos asegurados que poseen préstamo y que dejan de pagar su seguro de vida.
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	100%	Se crearon los lineamientos para la prevención de lavado de dinero.
AO.6.7.	Levantar indicadores de cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	2	2	100%	Se levantaron los indicadores de gestión y se da seguimiento mensualmente.
AO.6.8.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de préstamos en mora.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1200	1145	95%	Se realizan 2 gestiones mensuales para cada préstamo.
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	3	75%	Se trasladaron 3 expedientes a la Unidad Legal para que realice las investigaciones pertinentes.

**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	4	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	2	100%	
AO.1.3.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión venta en línea.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1	1	100%	
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	100%	
<b>OE.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.</b>							
AO.2.1.	Analizar y revisar la ejecución de los Programas de Bienestar Social.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1	1	100%	
<b>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.</b>							
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1	1	100%	
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	2	100%	
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	2	100%	
<b>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.</b>							
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	4	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2150	718	33%	Los seguros de vida se promovieron en visitas a Centros Escolares, ESMAS, jornadas de atención y en las Agencias Departamentales, cabe mencionar que se logró el 94% de alcance en ingresos y el 71% en número de seguros, mostrándose en estos datos que los asegurados se inclinan por el SVD y SPS y prefieren estos a tal punto de renunciar al SVO para suscribir un SVD.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2170	2491	115%	Los seguros de vida se promovieron en visitas a Centros Escolares, ESMAS, jornadas de atención y en las Agencias Departamentales, cabe mencionar que se logró el 94% de alcance en ingresos y el 71% en número de seguros, mostrándose en estos datos que los asegurados se inclinan por el SVD y SPS y prefieren estos a tal punto de renunciar al SVO para suscribir un SVD.
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2338	1688	72%	Los seguros de vida se promovieron en visitas a Centros Escolares, ESMAS, jornadas de atención y en las Agencias Departamentales, cabe mencionar que se logró el 94% de alcance en ingresos y el 71% en número de seguros, mostrándose en estos datos que los asegurados se inclinan por el SVD y SPS y prefieren estos a tal punto de renunciar al SVO para suscribir un SVD.
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1068	429	40%	Los seguros de vida se promovieron en visitas a Centros Escolares, ESMAS, jornadas de atención y en las Agencias Departamentales, cabe mencionar que se logró el 94% de alcance en ingresos y el 71% en número de seguros, mostrándose en estos datos que los asegurados se inclinan por el SVD y SPS y prefieren estos a tal punto de renunciar al SVO para suscribir un SVD.
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	12	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	16	100%	
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	4	100%	
AO.6.8.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	36	25	69%	Por diversas actividades de la Unidad, se pospusieron las visitas de supervisión y en el último mes dado a situaciones fuera del alcance y a la falta de transporte no se logró dar el cumplimiento.
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	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	5	125%	1.En proceso Sistema de Reclamos de Seguros; 2.Propuesta para el seguimiento de PEI, POI, matriz de riesgo. Adecuando según requerimientos de Planificación; 3.Elaboración de Reporte de Impuesto Sobre la Renta, según pagos efectuados a los asegurados y beneficiarios, para poder enviar al Ministerio de Hacienda (se relacionará con el Sistema de Reclamos); 4.Actualización para la generación de reportes de marcación del personal de Agencia; 5.En proceso el Sistema para la Administración y Control de Bienes Institucionales.
<b>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.</b>							
AO.4.1.	Desarrollo tecnológico y de herramientas informáticas. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Unidad de Tecnologías de Información	4	5	125%	1.En proceso Sistema de Reclamos de Seguros; 2.Propuesta para el seguimiento de PEI, POI, matriz de riesgo. Adecuando según requerimientos de Planificación; 3.Elaboración de Reporte de Impuesto Sobre la Renta, según pagos efectuados a los asegurados y beneficiarios, para poder enviar al Ministerio de Hacienda (se relacionará con el Sistema de Reclamos); 4.Actualización para la generación de reportes de marcación del personal de Agencia; 5.En proceso el Sistema para la Administración y Control de Bienes Institucionales.
<b>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.</b>							
AO.5.1.	Identificar las debilidades y fortalezas del Recurso Humano	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	4	4	100%	Se han sostenido reuniones con diferentes jefaturas y su personal, con la finalidad evaluar y solicitar sobre mejorar su actitud, disposición, calidad de trabajo, entre otros.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.5.2.	Promover la capacitación interna y externa, fortaleciendo las capacidades del personal.	Subgerencia Operativa	Área de Desarrollo Humano	4	4	100%	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
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	12	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	2	100%	
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de las diferentes unidades y áreas.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2	2	100%	
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	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	27	15%	Depende de las Unidades que lo solicitan, hay consultas o asesorías de ejecución inmediata.
AO.1.2.	Brindar asesoría jurídica a usuarios, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	225	23	10%	Dependerá del usuario que necesite la asesoría, en cuanto a la documentación relacionada al trámite.
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	1660	395%	
AO.1.4.	Elaborar contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	38	43	113%	
AO.1.5.	Elaborar resoluciones o prórrogas de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	35	30	86%	
AO.1.6.	Revisión de Contratos de Mutuos, refinanciamiento, reestructuración de préstamos, firmar y sellar.	Unidad Legal	Unidad Legal	32	28	88%	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Revisión de Casos Especiales de Seguros (Análisis para determinar el pago).	Unidad Legal	Unidad Legal	36	19	53%	
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	0.5	50%	
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	0.6	60%	
AO.6.4.	Recuperación de préstamos en mora.	Unidad Legal	Unidad Legal	8	14	175%	
AO.6.5.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	2	100%	
AO.6.6.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad Legal.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	2	100%	



**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	100%	Se presentaron los resultados de la Encuesta del Clima Organizacional, al Consejo Directivo, con fecha 18 de noviembre 2022, en el punto 4.b.2 del Acta 149.
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	100%	Se elaboró el Plan de Capacitación, el que fue autorizado según Acta 117 punto 5.b.2 de fecha 25 de marzo de 2022.
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	4	100%	Se ejecutó el Plan de Capacitación, permitiendo involucrar al personal en un 100%.
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	100%	El Plan de Carrera Institucional, se incluyó en el Plan de Capacitación.
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	100%	Se presentó mejoras a las prestaciones, dentro de las recompensas para empleados de La Caja, lo que no fue autorizada por el Consejo Directivo.
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	100%	Se presentó una propuesta de mejora salarial, la que fue autorizada en el Presupuesto 2023.
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	100%	Se presentó el Procedimiento de Rotación del Personal de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación
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	100%	Se presentó el Código de Ética Institucional, fue autorizado por Acuerdo de Consejo Directivo en punto 5.b.3 del Acta 112 del 25 de febrero del 2022.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
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	123	100%	Ejecutado.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
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	11	100%	Ejecutado.
AO.6.3.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2	1	50%	No se ha logrado presentar la propuesta final de los indicadores totales de la Unidad.
AO.6.4.	Actualización y diagramación de procedimientos del Desarrollo Humano.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2	2	100%	Se han actualizado los procedimientos de Desarrollo Humano.
AO.6.5.	Levantar estadísticas de gestión de prestaciones otorgadas.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	12	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	4	33%	Se encuentra en proceso de ejecución, se ha tenido la dificultad ya que en los tiempos que Desarrollo Humano puede realizar esta actividad, es decir programado fuera de las actividades ordinarias, se presenta la situación que otras áreas organizativas se encuentran ocupando el equipo de escaneo.

**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Presentar diagnóstico de mejoras de las Oficinas Centrales y Agencias Departamentales.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	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	2	100%	
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos las áreas.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2	2	100%	Se actualizaron los procedimientos del Área de Logística y Activos referente al activo fijo, los cuales incluyen: procedimiento de asignación, procedimiento de descargo, procedimiento de verificación.
AO.6.4.	Levantar estadísticas de gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	12	100%	
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	12	100%	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	4	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	4	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	12	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	4	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	4	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<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	4	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	562	468%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	20	11	55%	Las solicitudes se tramitan 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	12	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	2	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	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 LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
AO.4.1.	Impartir jornadas de actualización para los administradores de contrato y órdenes de compra.	UACI	UACI	2	5	250%	A través de la UNAC se capacito a diferentes jefaturas, administradores de contrato, antes 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 incorporara a más personal de la institución.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	UACI	UACI	171	137	80%	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.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	UACI	UACI	2	2	100%	Se ha trabajado con los indicadores ya establecidos con base a la normativa: 1. Ejecución de la PAAC versus programación. 2. Cumplimiento del 25% de compras a las MYPES, con base a lo normado en el Art. 39-C, literal "a" de la LACAP. 3. Cumplimiento del 10% de compras a empresas lideradas por mujeres, con base a lo regulado en el Art. 39-C, literal "d" de la LACAP.
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de la UACI.	UACI	UACI	2	2	100%	Revisados por Subgerencia.
AO.6.4.	Creación de base digital de documentos de proveedores.	UACI	UACI	12	12	100%	Se llevan registros en archivos en Excel de la siguiente información: 1. Registro del Banco de Contratista 2022. 2. Registro Institucional de Oferentes. 3. Registro de incumplimientos, imposición de multas e inhabilitaciones 2022.

**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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>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.</b>							
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	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	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, finalizado en diciembre 2022, en fase de pruebas con el usuario de la Unidad de Desarrollo Humano, el Sistema se pondrá en producción en el mes de enero 2023. - 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 de los usuarios de la Unidad de Reclamos, el Sistema se pondrá en producción en enero 2023.
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	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.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
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	1.9	95%	Aprobación y adjudicación de los servicios (licencias para antivirus, seguridad perimetral de informática, licencias Magic, licencias IBM, servicios de telefonía, servicio de internet, servicio de enlace de datos para el Ministerio de Hacienda, mantenimiento de impresores Kyosera, servicio de arrendamiento de fotocopiadoras e impresores, mantenimiento de planta telefónica, Sitio de Contingencia, licencias Office 365), queda pendiente servicio de mantenimiento de servidores, el proceso queda desierto por exceder el monto presupuestado, el proceso se realizara en la segunda semana de enero del 2023.
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	4	100%	Se configuró 50 cuentas de Office 365 con la aplicación OneDriver se configuro por cada cuenta para almacenar los documentos en la nube privada con un espacio de 1TB, se configuró un espacio de 1TB compartido para el escaneo de documentos de asegurados y poder visualizar desde el sistema integrado.
<b>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.</b>							
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	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.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Presentar proyecto para el acceso controlado a TI.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1	100%	Ejecutado, se instaló control de acceso para el ingreso al centro de datos y la Unidad 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	2	100%	Indicadores de ejecución del plan de trabajo de TI en hoja de Excel.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
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	1.5	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	4	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.
AO.6.5.	Prueba de funcionamiento de Plan de Contingencia 2022.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1	100%	En el mes de septiembre se realizó la prueba del sitio de contingencia, encontrando puntos de mejora que ya fueron realizados.