



CAJA MUTUAL DE  
LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN

**SEGUIMIENTO ANUAL AL  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL  
(POI/POA) 2023  
DICIEMBRE/23  
VERSIÓN UAIP**





**MISIÓN:** Planificar, controlar y supervisar las áreas de trabajo de Logística y Activos y coordinar de los motoristas, 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>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Actualizar y verificar las mejoras realizadas en la Oficina Central y Agencias Departamentales establecidas en el Diagnóstico.	Administración	Logística y Activos	2	2	100%	Se realizaron mejoras a las Agencias de San Miguel, Santa Ana, La Paz, San Salvador, Ahucachán, oficina Central, entre otras. Entre las mejoras realizadas, se encuentran la resanación de paredes, pintura, lamparas, ventanas instalación de cortinas, limpieza general de agencias, arreglo de sanitarios y lavamanos, tanques de aguas, grifos, pintura de oficinas internas en oficina central, etc.
AO.6.2.	Actualizar y dar seguimiento, a los diferentes controles del activo de bienes de cada unidad.	Administración	Logística y Activos	4	4	100%	Se realizó levantamiento y actualización del activo de bienes asignados a las diferentes agencias y oficinas; asimismo, se actualizaron los controles de depresaciones y reportes al Ministerio de Hacienda.
AO.6.3.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Administración	Logística y Activos	4	4	100%	Se ha revisado: el Manual de Administración de Bienes Institucionales, el Reglamento de Uso de Vehículos, el método de inventario de materiales ferreteros.
AO.6.4.	Implementación de herramienta de seguimiento de actividades.	Administración	Logística y Activos	1	2	200%	Se lleva el control de actividades a través de la herramienta Click-Up Team. Asimismo, se implemento un control de inventario para el uso de material ferretero para dar seguimiento al uso y actividades realizadas.
AO.6.5.	Implementación de una herramienta de control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Administración	Administración	1	1	100%	Se lleva el control seguimiento de las actividades y asignaciones de misiones a través de hoja de Excel compartida con las principales jefaturas que hacen uso de la mensajería. El control se actualiza diariamente.



**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.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.	Auditoría de Proceso de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1	100%	
AO.1.2.	Auditoría de Proceso de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1	100%	
AO.1.3.	Auditoría de Proceso de Gestión de Agencias Departamentales y Centros de Atención.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1	100%	
<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.	Auditoría de Proceso de Gestión Financiera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1	100%	
AO.3.2.	Auditoría de Proceso de Compras.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	0.8	80%	La auditoría esta en proceso con un 80% de avance, debido a la ampliación de la muestra en atención de verificar los procesos de compras bajo la Ley LACAP y la Ley de Compras Públicas.



**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de Comercialización del Seguro de Vida Básico y los Seguros de Carácter Voluntario, por medio del seguimiento de las actividades del personal de las Agencias Departamentales en los procesos de ventas de los seguros y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de 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.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	2	100%	
AO.1.2.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	2	100%	
AO.1.3.	Desarrollar jornadas de suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario a nivel Nacional.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	11	92%	
AO.1.4.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	4	100%	
AO.1.5.	Gestionar publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	4	100%	
AO.1.6.	Generar base de datos con el detalle de asegurados que pueden suscribir Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	4	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.	Control y seguimiento a formulario web para promover la venta de seguros en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	4	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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	2	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	2	100%	
AO.5.3.	Proponer y presentar Proyecto de reconocimiento de logros para el personal de las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1.8	90%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	2000	774	39%	Se realizó la gestión de venta a través de visitas a Centros Escolares y en Agencias departamentales, no obstante, la población asegurada opta por suscribir el Seguro de Vida Dotal y el Seguro por Sepelio.



MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades de Comercialización del Seguro de Vida Básico y los Seguros de Carácter Voluntario, por medio del seguimiento de las actividades del personal de las Agencias Departamentales en los procesos de ventas de los seguros y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerente Comercial	Comercialización	2116	2903	137%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerente Comercial	Comercialización	2284	1830	80%	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	1048	337	32%	Se realizó la gestión de venta a través de visitas a Centros Escolares y en Agencias departamentales, no obstante, la población asegurada opta por suscribir el Seguro de Vida Dotal y el Seguro por Sepelio.
AO.6.5.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	12	100%	
AO.6.6.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	4	100%	
AO.6.7.	Seguimiento al cumplimiento de metas de venta del personal de las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	12	100%	
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	12	100%	
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	24	25	104%	
AO.6.10.	Supervisión de Planes de Trabajo del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	12	100%	
AO.6.11.	Control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales	Subgerente Comercial	Comercialización	12	12	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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
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 campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	100%	
AO.1.2.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2	2	100%	
AO.1.3.	Comunicación en medios digitales.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	100%	
AO.1.4.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	100%	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS							
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	12	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.	Realizar una evaluación del clima organizacional y proponer mejoras de acuerdo con los resultados.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1	100%	Se realizó la encuesta en diciembre 2023, se encuentra pendiente el análisis de los resultados.
AO.5.2.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Capacitación Institucional, orientado a mejorar y fortalecer las competencias del Talento Humano de La Caja.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1	100%	Actividad realizada.
AO.5.3.	Ejecutar el desarrollo del Plan de Capacitación Institucional, que contendrá seminarios y cursos de mejora y apoyo técnico para fortalecer las competencias del Talento Humano de La Caja.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	4	4	100%	En el 2023, se trabajo con el apoyo de INSAFORP.
AO.5.4.	Crear un Plan de Carrera Institucional, orientado a que se aproveche la experiencia profesional de los trabajadores en La Caja, involucrando las capacitaciones a desarrollar en el Plan de Capacitación Institucional.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1	100%	El plan de carrera, se visualizó como la orientación de capacitación a la mejora del talento humano.
AO.5.5.	Proponer a la Administración Superior un sistema de salarios y mejoras de prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la evaluación del desempeño de cada empleado.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1	100%	En el 2023 se realizó una mejora salarial para las Jefaturas y empleados, debido a que se contó con la opinión favorable del área financiera, lo que ayudo a los empleados a cubrir sus gastos familiares.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Fomentar la comunicación y la integración del personal para mejorar el nivel de convivencia laboral, lo que permite facilitar el trabajo en equipo a nivel institucional.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	4	4	100%	Se han realizado eventos de convivencia con los empleados que ayudan a mejorar el trabajo en equipo y la satisfacción de ser empleados de La Caja.



**MISIÓN:** Planificar, coordinar y gestionar las actividades del personal de Operaciones, estableciendo controles y supervisión del personal a su cargo, coordinando los procesos de ingresos y mantenimiento de la información de las personas aseguradas, logrando mantener actualizado el Sistema de Suscripción y documental de seguros, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces 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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerente Comercial	Operaciones	3	3	100%	
AO.1.2.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en la Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	4	100%	
AO.1.3.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1.6	80%	Se presento propuesta y se realizaron observaciones para seguimiento.
AO.1.4.	Revisar y presentar propuesta de modificación a la Declaración Jurada de Salud, para el Seguro de Vida Opcional, Seguro de Vida Dotal y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	2	100%	
AO.1.5.	Presentar propuesta para la emisión del Historial de Pagos de Primas de los diferentes seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	1	0.75	75%	
<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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	4	100%	
AO.4.2.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución del 30 % de las aportaciones al cumplimiento de los 70 años.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1.8	90%	
AO.4.3.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución de Cuotas de Asegurados Activos/Fallecidos.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1.75	88%	
<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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	2	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Operaciones y Archivo de Gestión.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	2	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.4.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	18000	17086	95%	
AO.6.5.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	2800	2754	98%	
AO.6.6.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Operaciones	520	407	78%	Se emitieron las certificaciones, según la cantidad de casos reportados por Reclamos.
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Subgerente Comercial	Operaciones	48	93	194%	
AO.6.8.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.9.	Elaborar y presentar informes de gestión de suspensiones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de gestión de devoluciones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.11.	Elaborar y presentar informes de gestión de Saldos del Historial de Pagos de Primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.12.	Elaborar y presentar informes de revisión y firma de pólizas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.13.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2000	3513	176%	
AO.6.14.	Generar listados para la impresión y firma de pólizas en las Agencias Departamentales y su respectivo seguimiento.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	
AO.6.15.	Elaborar y presentar informes del Control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	12	100%	



MISIÓN: Planificar y coordinar planes (estratégico e institucional), programas y proyectos, de los servicios que ofrece La Caja a la población asegurada, 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>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento trimestral al POI 2023, para ser presentado a Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	3	3	100%	
AO.6.2.	Formulación y entrega del POI 2024 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.3.	Seguimiento anual al POI 2022, para ser presentado a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.4.	Seguimiento a la Matriz de Riesgos 2022, para ser presentado a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.5.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2023, a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.6.	Seguimiento semestral a la Matriz de Riesgos 2023 para presentar a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.7.	Seguimiento anual al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, para ser presentado a Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.8.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	2	2	100%	
AO.6.9.	Proponer el Plan de Contingencias 2024 para aprobación de la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.10.	Revisar el Manual de Gestión de Riesgos y proponer actualización en caso de ser necesario.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1	100%	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	4	4	100%	



**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.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 Reglamento y Normativas.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1.5	75%	
<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.	Control y seguimiento a formulario web para brindar información de Préstamos otorgados.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	
AO.4.2.	Actualización de procedimientos.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	2	100%	
AO.4.3.	Diseño e implementación de pantalla para visualizar información de Préstamos en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	2	100%	
AO.4.4.	Automatización de solicitudes de devolución de cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	1	1	100%	
AO.4.5.	Implementar la generación de estados de cuenta de Préstamos en Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Préstamos	1	1	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 de Capacitación de Préstamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	2	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados con el Programa de Préstamos y Lavado de Dinero.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	2	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	



**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	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	
AO.6.5.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de Préstamos en mora.	Subgerente Comercial	Préstamos	600	646	108%	
AO.6.6.	Remitir a la Unidad Legal, los expedientes para cobro judicial, de conformidad a las Políticas de Recuperación de Mora de Préstamos Personales.	Subgerente Comercial	Préstamos	4	6	150%	
AO.6.7.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de sus préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	12	100%	



**MISIÓN:** Planificar, coordinar y gestionar los trámites de reclamos de los pagos de las prestaciones y beneficios que poseen los seguros, estableciendo controles y supervisión de las actividades del personal del área de Reclamos, en los procesos de trámites de pagos de los diferentes seguros que ofrece La Caja, y los beneficios que son generados por estos seguros, logrando mantener actualizado el Sistema de Suscripción y documental de seguros, y el pago en el tiempo que da la Ley de La Caja, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces a las personas aseguradas y beneficiarias.

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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerente Comercial	Reclamos	3	3	100%	
AO.1.2.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1.6	80%	Se presento propuesta y se realizarón observaciones para seguimiento.
<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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	4	100%	
AO.4.2.	Propuesta e implementación de seguimiento de expediente a través de hoja de ruta en el Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	2	100%	
AO.4.3.	Propuesta e implementación de llenado de formularios a para trámite de Valores de Rescate, Vencimiento de Póliza y Devolución del 30%, a través del Sistema Integrado,	Subgerente Comercial	Reclamos	2	2	100%	
AO.4.4.	Seguimiento y mejoras al módulo de fallecidos.	Subgerente Comercial	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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	2	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1.5	75%	Se dio seguimiento y en espera de confirmación por Desarrollo Humano.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	12	100%	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Egresos 2023 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios de los asegurados y sus beneficiarios.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	12	100%	
AO.6.3.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Subgerente Comercial	Reclamos	800	618	77%	Número de certificaciones emitidas en el año.
AO.6.4.	Emisión de Certificaciones cuadros de Vencimientos de Póliza, Valores de Rescate y Devolución del 30%.	Subgerente Comercial	Reclamos	144	149	103%	
AO.6.5.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Subgerente Comercial	Reclamos	940	783	83%	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	3	75%	Solamente se presentaron 3 casos.
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Subgerente Comercial	Reclamos	20	17	85%	
AO.6.8.	Seguimiento a expedientes parciales y/u observados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	4	100%	
AO.6.9.	Levantar estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	12	100%	



**MISIÓN:** Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades de la Unidad de Tecnologías de Información, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, a través del desarrollo de sistemas y bases de datos, orientado a la institución, a una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para los usuarios, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros y procedimentales, 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.	Proponer a la administración superior la adecuación de infraestructura tecnológica de servidores.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	Con la nueva disposición de la ley de Compras Públicas, El Proceso de la compra de Servidores fue finalizado y adjudicado en el tercer trimestre de 2023.
AO.4.2.	Mejora al Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	En el mes de enero del 2023 se puso en producción la migración del Sistema de Desarrollo Humano, y se realizó de Magic 9.3 a Magic XPA 3.2, mejorando los procesos y la seguridad del Sistema.
AO.4.3.	Migrar resolución de Gastos Funerarios y Sepelio a módulo de pago de Fallecidos.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	En el mes de mayo del 2023, se puso en producción el nuevo módulo de pago de fallecido.
AO.4.4.	Crear Sistema de Control de Motoristas.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	2	100%	Se dio prioridad en la creación de los siguientes sistemas: Sistema de Tickets, Sistema de Fondo Circulante de Monto Fijo, Seguimiento Valores de Rescate, Vencimiento de Póliza del SVD y Devolución del 30% de SVO.
AO.4.5.	Realizar verificación de Sistemas (Suscripción, Pago de Fallecidos, Activo Fijo, Sistema de Inversiones, Sistema de Ticket, APP Móvil, Activo Fijo), con el objetivo de realizar actualización de Magic a la versión más reciente.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1.5	75%	Los sistemas quedan pendientes de finalizar su verificación son los siguientes: Sistema de Suscripción, Sistema de Inversiones, ya que se encuentra en la fase de validación de la unidad requirente (Tesorería y Suscripción), Técnico encargado de dar seguimiento hasta su finalización es Lic. William Acevedo.
AO.4.6.	Realizar sondeo de mercado para Sistema de Gestión Documental y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	Se realizó sondeo de mercado con las siguientes empresas: RAF y SOFIS Solution ha espera de cotizaciones.
AO.4.7.	Proponer a la Administración Superior Sistema de Gestión Documental y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	Se presento propuesta a gerencia de implementación de Gestor documental mediante memorando REF.3.5.4-TI-M-16/2023.
AO.4.8.	Proponer almacenamiento en la nube (Google Cloud, OneDrive, etc.) o espacio en servidor local, para el almacenamiento de documentos de usuarios, escaneo de documentos de asegurados y documentos normativos de La Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	Se realizó configuración de carpeta compartida a la UACI, para almacenar y compartir documentos de requisición de compras, mediante reunión con la Jefa UDAG para determinar el almacenamiento de documentos escaneados en OneDrive para todas las Unidades de la Caja.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático de La Caja en Agencias Departamentales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	80	151	189%	Sea realizado mantenimiento de equipo informático (84 Computadoras, 70 impresores y 11 UPS) en las agencias departamentales.
AO.6.2.	Realizar plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en la Oficina Central de La Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	72	99	138%	Sea realizado mantenimiento de equipo informático (45 Computadoras de escritorio 18 laptops, 21 Impresores y 11 UPS) en la Oficina Central.



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.6.3.	Realizar términos de referencia de renovaciones y nuevas licencias de software de Antivirus, Seguridad perimetral de informática (Firewall), VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM, adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlace de datos, Sitio de Contingencia, mantenimiento de impresores y copiadoras, mantenimiento de planta telefónica y mantenimiento de equipo informático.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14	14	100%	Se han realizado los términos de referencia de las siguientes renovaciones y nuevos requerimientos estos son: licencias de seguridad perimetral, Magic XPA, DB2, UNIX, TSM, adquisición de servicios de Telefonía fija y móvil, Sitio Remoto de contingencia, arrendamiento de impresores y copiadoras, suministro de consumibles para impresores de la Caja, se han realizado 4 consultas de prorrogas las cuales son: licencias de software de antivirus, Servicio de Internet, Suministro de enlace de datos dedicado, licencias de software Microsoft Office 365.
AO.6.4.	Presentar términos de referencia a la UACI de renovaciones y nuevas licencias de software de Antivirus, Seguridad perimetral de informática (Firewall), VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM, adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlace de datos, Sitio de Contingencia, mantenimiento de impresores y copiadoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14	14	100%	Se entregó los términos de referencia a la UCP de las siguientes renovaciones y nuevos requerimientos estos son: licencias de seguridad perimetral, Magic XPA, DB2, UNIX, TSM, adquisición de servicios de Telefonía fija y móvil, Sitio Remoto de contingencia, arrendamiento de impresores y copiadoras, suministro de consumibles para impresores de la Caja, se han realizado 4 prorrogas las cuales son: licencias de software de antivirus, Servicio de Internet, Suministro de enlace de datos dedicado, licencias de software Microsoft Office 365.
AO.6.5.	Realizar prueba de funcionamiento de plan de contingencia, para determinar puntos de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	100%	El 25 de septiembre de 2023, se realizó prueba de sitio de contingencia, se presentó informe a gerencia por medio de memorando REF.3.5.4-TI-M-29/2023
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	8	9	113%	A través de la Escuela Superior y Tecnología (ESIT) se recibieron los siguientes cursos: Fundamentos de ciberseguridad (CompTIA Security+), Herramientas de desarrollo web (Introducción a PHP y Laravel), Metodologías de gestión de proyectos ágiles (SCRUM MASTER), Fundamentos de gestión de nube con Amazon Web Services (AWS), Universidad Don Bosco a través de Insafor se está recibiendo diplomado en programación Python para dos técnicos (Anabel y Geovany), a través de GBM University se recibieron tres diplomados de ciberseguridad (Introducción a la ciberseguridad, Ethical Hacking Empresarial, Analista de CyberSOC) para dos personas de la Unidad de TI (Geovany y Carlos), diplomado de Proceso y Gestión de Auditoría de Sistemas y TI (Carlos Rafael Henríquez)



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>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables la actualicen periódicamente.	UAIP	UAIP	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.	UAIP	UAIP	120	550	458%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	UAIP	UAIP	12	4	33%	Las solicitudes se tramitan de acuerdo a la demanda de la población.
AO.6.4.	Elaborar informe de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.	UAIP	UAIP	12	12	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada.	UAIP	UAIP	2	2	100%	
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública.	UAIP	UAIP	1	1	100%	
AO.6.7.	Escaneo de la documentación que se genera en la OIR para remitirla anualmente a la UGDA.	UAIP	UAIP	12	12	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 UCP, 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>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Realizar actualizaciones y publicaciones en la pagina web de COMPRASAL de la PAC de La Caja: 1. Verificar la publicación del Plan Anual de Compras (PAC) de la Municipalidad en la pagina web de COMPRASAL. 2. Realizar los cambios a la PAC. 3. Coordinar con la Dirección Nacional de Compras Públicas (DINAC) el mantenimiento y actualización de la PAC. 4. Dar cumplimiento establecido por la DINAC, la Ley de Compras Públicas (LCP) y su reglamento respecto al seguimiento y actualización de la PAC.	UCP	UCP	4	4	100%	
AO.6.2.	Mantener actualizado el Registro de oferentes y contratistas, de conformidad a los procesos ejecutados con la información que la LCP exige: 1. Realizar invitaciones a posibles ofertantes en los distintos métodos de contratación. 2. Publicaciones a participar en los distintos métodos de contratación (cuando aplique). 3. Alimentar la base de datos interna de los oferentes que participaron en cada proceso de compras iniciado.	UCP	UCP	4	4	100%	
AO.6.3.	Planificar, coordinar, organizar y dirigir capacitaciones a las diferentes unidades solicitantes y administradores de contrato, para la buena gestión de las compras públicas; 1. Convocar a las diferentes unidades en las fechas calendarizadas y programadas. 2. Coordinar espacio físico con el área responsable en La Caja. 3. Impartir las capacitaciones informando sobre los lineamientos a seguir para el efectivo cumplimiento del ciclo de las compras públicas.	UCP	UCP	3	2	67%	No se ha logrado planificar y coordinar capacitaciones con el personal, debido a los constantes cambios que está sufriendo el sistema COMPRASAL, en junio y julio a sufrido actualizaciones que han implicado cambios en la configuración de los procesos y uso del sistema, se solicitó a la DINAC la inclusión de varios usuarios registrados en el sistema, para que pudieran tener acceso a la plataforma de classroom de la DINAC y con ellos tener acceso a videos tutoriales, además se trabajó un proyecto de instructivo de elaboración de especificaciones y características técnicas, para que a principios del año 2024 se pueda socializar.



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
AO.6.4.	<p>Realizar a través de las solicitudes ingresadas, la ejecución de los procesos de compras programados en el Plan de Compras y sus modificaciones, para la adquisición de obras, bienes y servicios realizados a través de los distintos métodos de contratación que la ley regula:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar que las solicitudes de compras de Obra, Bien o Servicio cumplan con los lineamientos establecidos de conformidad a ley.</li> <li>2. Realizar la convocatoria correspondiente, de acuerdo al método de contratación a realizar.</li> <li>3. Iniciar de acuerdo a la método de contratación utilizado el proceso de evaluación de ofertas y entregar a la autoridad correspondiente la recomendación.</li> <li>4. Escanear el expediente de compras, incluyendo el acto administrativo donde consta la decisión tomada por la autoridad correspondiente.</li> <li>5. Notificar el resultado y publicarlo en COMPRASAL.</li> </ol>	UCP	UCP	100.0%	100.0%	100%	
AO.6.5.	<p>Elaborar informes sobre las contrataciones públicas realizadas durante el trimestre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un informe sobre las contrataciones realizadas.</li> <li>2. Remitir a la gerencia, para que este lo presente en Consejo Directivo, el informe sobre las contrataciones realizadas.</li> </ol>	UCP	UCP	4	4	100%	
AO.6.6.	<p>Elaborar el Plan Anual de Compras Institucional 2024:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar a las Unidades los planes de compra de acuerdo a sus necesidades y objetivos, siempre y cuando cuenten con su respectivo techo presupuestario.</li> <li>2. Elaborar en conjunto con el Departamento de Presupuesto el Plan Anual de Compras 2024.</li> <li>3. Gestionar aprobación del Plan Anual de Compras 2024 ante el Consejo Directivo.</li> <li>4. Gestionar con todas las áreas involucradas la publicación de la PAC en COMPRASAL.</li> </ol>	UCP	UCP	100.0%	100.0%	100%	



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.	Informar a la Administración Superior el resultado financiero al cierre contable de cada mes, detallando los ingresos y los gastos por tipo de seguro.	UFI	UFI	12	12	100%	
AO.3.2.	Proponer a la Administración Superior a través de Comisión de inversión de fondos la recomendación de las inversiones financieras.	UFI	UFI	10	11	110%	
AO.3.3.	Presentar los indicadores financieros en junio de cada año.	UFI	UFI	1	1	100%	
AO.3.4.	Informe de ingresos y gastos a la Administración Superior en base al flujo de efectivo mensual.	UFI	UFI	12	12	100%	
AO.3.5.	Elaboración del Equipo y Comité de Formulación del presupuesto 2024 en base a la normativa.	UFI	UFI	1	1	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Generar informe mensual de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	UFI	Presupuesto	12	12	100%	
AO.6.2.	Elaboración de Informe de Liquidación Presupuestaria del año anterior.	UFI	Presupuesto	1	1	100%	
AO.6.3.	Coordinar y orientar la preparación y elaboración del proyecto de presupuesto institucional.	UFI	Presupuesto	1	1	100%	
AO.6.4.	Gestionar recibo de cobro mensual del Seguro de Vida Básico ante MINEDUCYT.	UFI	Presupuesto	12	12	100%	
AO.6.5.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	12	100%	
AO.6.6.	Elaboración y remisión de informe de retenciones 1% de IVA al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	12	100%	
AO.6.7.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	12	100%	
AO.6.8.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI.	UFI	Tesorería	12	12	100%	
AO.6.9.	Reporte de inversiones en títulos valores.	UFI	Tesorería	12	12	100%	
AO.6.10.	Generación de los Estados Financieros, al término de cada mes, para los usuarios internos, externos y para presentarlos a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dentro de los diez días del siguiente mes.	UFI	Contabilidad	12	12	100%	
AO.6.11.	Preparar las notas explicativas a los Estados Financieros a junio y diciembre, para proporcionar a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y para las Auditorías.	UFI	Contabilidad	2	2	100%	
AO.6.12.	Reportes mensuales de cifras comparativas con año anterior de los Estados Financieros, e ingresos por primas y pagos de seguros.	UFI	Contabilidad	12	12	100%	



**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	
AO.6.13.	Reportes mensuales de Control de Activos mayores a \$900, y cálculos de la depreciación, conciliado con las cuentas contables y Encargado de Activo Fijo.	UFI	Contabilidad	12	12	100%	
AO.6.14.	Generación mensual de reportes de Control de Inversiones en títulos valores, conciliado, para enviar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Contabilidad	12	12	100%	



**MISIÓN:** Coordinar el adecuado manejo y resguardo documental de La Caja, generando e implementando las directrices, normas y herramientas necesarias mediante un sistema institucional de administración de archivo y gestión documental y de la información que posibilite las disposición y consulta efectiva, a través de los diferentes tipos de archivos (gestión, central, periféricos e históricos) con el fin de garantizar el adecuado manejo y resguardo de los documentos Institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS Anual
					EN-DIC	ANUAL	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Seguimiento del escaneo de los archivos de gestión de cada Unidad.	Subgerente Operativa	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	4	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.	Análisis y revisión de las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	1	50%	La falta de Jefe de Unidad Legal afectó proporcionalmente en la capacidad para alcanzar el objetivo establecido.
<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.	Mantener un programa de Capacitación de las Normativas Vigentes de los Seguros y Reclamos para el personal de la Caja.	Unidad Legal	Unidad Legal	1	0	0%	La falta de Jefe de Unidad Legal afectó proporcionalmente en la capacidad para alcanzar el objetivo establecido.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>							
AO.6.1.	Brindar Asesoría Jurídica a las Unidades y Áreas Organizativas que la soliciten, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	12	22	183%	Gerente estableció mecanismos para responder a solicitudes de apoyo jurídico, garantizando el cumplimiento normativo y respaldo legal. Manteniéndose así la continuidad operativa.
AO.6.2.	Elaborar Contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados y ha solicitud de la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	18	16	89%	Acción ejecutada bajo supervisión del Gerente, cumpliendo con las directrices de la Administración, asegurando la precisión de los contratos con las necesidades Institucionales.
AO.6.3.	Elaborar Resoluciones o Prórrogas de Contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados y ha solicitud de la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	12	5	42%	La responsabilidad del cumplimiento de esta acción, fue trasladada a la Unidad de Compras Públicas en vista de la vigencia de la Ley de Compras Públicas.
AO.6.4.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de su préstamo.	Unidad Legal	Unidad Legal	4	0	0%	El cumplimiento de esta acción estaba sujeta a la solicitud de ejecución por parte de la Unidad de Préstamos.