



3-G- Certificación 264/2023- A-50/PUNTO 7.1

La suscrita Gerente de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, emite la transcripción del acuerdo **SIETE PUNTO UNO DEL ACTA NÚMERO CINCUENTA de la sesión ordinaria celebrada por el Consejo Directivo de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, a las ocho horas y treinta minutos del día veintiuno de diciembre de dos mil veintitrés que literalmente dice: "7.1 AUTORIZACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2024.** El Consejo Directivo retoma la solicitud del licenciado Jorge Alberto Canales Blanco, jefe de Planificación y Desarrollo Institucional, referente a la aprobación del Plan Operativo Institucional Anual (POI/POA 2024) el cual plantea los objetivos, metas, indicadores, actividades, responsables y tiempos para lograr lo definido de conformidad a los recursos disponibles. Analizado y discutido el punto el Consejo Directivo **ACUERDA: AUTORIZAR el Plan Operativo Institucional Anual (POI/POA 2024) de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, el cual es parte integrante del presente Acuerdo." COMUNÍQUESE.-**

Se emite la presente, para los efectos pertinentes.

San Salvador, 21 de diciembre de 2023.



Leda. Cecibel del Carmen Mejía de Roque
Gerente

Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación

Handwritten notes: 13:07, 3/1/24

Cc: Presidencia, Auditoría Interna, Planificación y Desarrollo Institucional



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL (POI/POA) 2024



Consolidado por: Jorge Alberto Canales Blanco – Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional

Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 7.1 del Acta N° 50 de sesión celebrada el 21 de diciembre del 2023

San Salvador, El Salvador



Contenido

1	SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
2	INTRODUCCIÓN	3
3	MARCO LEGAL Y TÉCNICO PARA LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA INSTITUCIONAL (POI/POA) ...	3
4	PRESUPUESTO.....	4
5	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	5
6	VINCULACIÓN DEL POI/POA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS	6
7	ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DE LA CAJA	7
8	METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI.	7
9	VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.....	7
10	CONTINUIDAD DEL QUEHACER INSTITUCIONAL	7
11	CONSOLIDADO DE METAS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS	8
12	CRONOGRAMAS	9
12.1	ADMINISTRACIÓN.....	9
12.2	AUDITORÍA INTERNA	10
12.3	COMERCIALIZACIÓN	11
12.4	COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.....	13
12.5	DESARROLLO HUMANO.....	14
12.6	OPERACIONES.....	15
12.7	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	17
12.8	RECLAMOS	19
12.9	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	21
12.10	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	22
12.11	UNIDAD DE COMPRAS INSTITUCIONALES	23
12.12	UNIDAD DE GÉNERO.....	24
12.13	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO.....	26
12.14	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL.....	27
12.15	UNIDAD LEGAL.....	29



1 SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AE	Acción Estratégica
AO	Acción Operativa
CAPRES	Presidencia de la República
KPI	acrónimo formado por las iniciales de los términos en inglés (Key Performance Indicator). La traducción válida en castellano de este término es, indicador clave de desempeño o indicadores de gestión
LA CAJA	Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación
MINED-MINEDUCYT	Ministerio de Educación/Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología
NTCIE-CAJA	Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación
OE	Objetivo Estratégico
OIR	Oficina de Información y Respuesta
PEI	Plan Estratégico Institucional
UACI	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional
UFI	Unidad Financiera Institucional
UGDA	Unidad de Gestión Documental y Archivo

2 INTRODUCCIÓN

La planificación permite plantear los objetivos, metas, indicadores, actividades, responsables y tiempo para lograr lo definido, de conformidad a los recursos disponibles.

El POI se formula con base en la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales, y la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, facilita la formulación, modificación y seguimiento a este, a través de un proceso participativo y documentado.

3 MARCO LEGAL Y TÉCNICO PARA LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL (POI/POA) OPERATIVA

MARCO LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador, sección segunda "Trabajo y Seguridad Social".
- Ley de La Caja.
- Ley de Compras Públicas.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Mejora Regulatoria.
- NTCIE-CAJA.



- Acuerdos de Consejo Directivo.
- Anteproyecto de Presupuesto de La Caja 2024.

MARCO TÉCNICO

- Plan Cuscatlán.
- Políticas Públicas del Órgano Ejecutivo.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Manual de Políticas.
- Manual de Organización.
- Manual de Procedimientos.
- Agenda Digital 2020-2030.
- Lineamientos para la Formulación y Seguimiento del Plan Operativo Anual-POA del MINEDUCYT.
- Guía para Formular el Plan Operativo Institucional.

Además de los instrumentos regulatorios que intervienen en la formulación de este plan, es importante destacar las siguientes consideraciones:

- Se establece una vinculación entre las Acciones Operativas, Acciones Estratégicas y los Objetivos Estratégicos, con el fin de establecer una interrelación de los instrumentos de planificación (PEI y POI/POA), además de establecer otras actividades administrativas.
- La participación de las Subgerencias Comercial y Operativa, así como, de la Jefatura UFI fueron claves para la formulación del POI 2024.
- Se elabora un cronograma para cada Unidad-Área Organizativa, en donde se detalla la Misión de la Unidad, Acciones Operativas (vinculadas al PEI, cuando aplica), el responsable y metas trimestrales, entre otros.
- Se prioriza para el 2024, la continuidad de pagar a la brevedad posible los reclamos de seguros, los cuales se han visto fuertemente incrementados por la pandemia.
- Se establecen metas para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos misionales y de apoyo, así como, establecer los cimientos para avanzar en modernización e innovación.

4 PRESUPUESTO

Para el año 2024 el Presupuesto de La Caja asciende a \$ 15.818.500, y entre sus prioridades se encuentran:

- Prioridades en la Asignación de Recursos Efectuar los pagos de los seguros, de forma eficiente y oportuna, de acuerdo a los requisitos legales establecidos.
- Potenciar las acciones para asegurar a la población de docentes y personal administrativo del Ramo de Educación, que no cuenta con los seguros de La Caja, brindando servicios y artículos promocionales que satisfagan parte de sus necesidades.
- Contribuir a un mejor desarrollo del capital humano, a través de una adecuada inversión en las áreas de tecnología e infraestructura y prestaciones sociales.



5 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Brinda la imagen ideal de la institución que se desea tener en el futuro, es preciso mantener una vinculación entre la Visión, Misión, Valores y Objetivos Estratégicos, que permitan construir y fortalecer una cultura organizacional basada en la excelencia en los servicios brindados a la población.

VISIÓN

«Ser una institución de seguridad social con carácter mutualista que garantice confiabilidad y transparencia al brindar sus servicios con excelencia, igualdad, equidad y responsabilidad, a la población asegurada y su grupo familiar, así como a las personas beneficiarias; sin distinción de género.»

MISIÓN

«Administrar con responsabilidad y compromiso, bajo los principios mutuales, el patrimonio de la Institución, a fin de garantizar oportunamente los beneficios y prestaciones, presentes y futuros de la población asegurada y su grupo familiar, así como a las personas beneficiarias, sin distinción de género».

VALORES

RESPONSABILIDAD: asumimos las decisiones y actuaciones como propias, velando por el cumplimiento de los objetivos institucionales con igualdad, equidad, no discriminación e inclusión.

SOLIDARIDAD: aunamos esfuerzos de manera oportuna, responsable y fraterna con la población asegurada, su grupo familiar y sus beneficiarios, al momento de brindar protección social.

EQUIDAD: trabajamos con justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando los derechos de la población asegurada.

EMPATÍA: comprendemos los sentimientos y actitudes de la población asegurada, entendiendo las circunstancias que los afectan en un momento determinado.

HONESTIDAD: el accionar institucional está basado en la transparencia, la confianza y la responsabilidad en la administración de los servicios que se brindan a la población asegurada.

ÉTICA: trabajamos bajo principios que norman los pensamientos, las acciones y las conductas humanas y que las orientan al correcto, honorable y adecuado cumplimiento de la función pública.

TRANSPARENCIA: Estamos abiertos a la divulgación de informar la gestión institucional comprometiéndonos a generar confianza, credibilidad y seguridad a la población asegurada.



6 VINCULACIÓN DEL POI/POA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA
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.	AE.1.1. Realizar un Estudio Actuarial-Financiero de la situación actual y futura de La Caja, de los seguros y sus prestaciones y beneficios, del Programa de Préstamos, de las inversiones, Programas Sociales, en el largo plazo, así como, de la Organización y procesos de atención al usuario.
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.	AE.2.1. Proponer al Consejo Directivo reenfocar los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.	AE.3.1. Determinar la rentabilidad financiera de los productos. AE.3.2. Invertir los excedentes en el corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de disponer de un portafolio robusto y que mejore continuamente los ingresos por intereses.
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.	AE.4.1. Implementar un Plan de Automatización de los Servicios que brinda La Caja, para dar pronta respuesta a nuestros usuarios. AE.4.2. Rediseñar los servicios que se brindan, plantear las modificaciones a las normativas internas, siempre en el marco de las reglas externas, y considerando las buenas prácticas. AE.4.3. Remitir, a través de la Ministra del MINED, a CAPRES una propuesta de reformas a la Ley de La Caja, asimismo, su Reglamento.
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.	AE.5.1. Fomentar una cultura de gestión y adaptación al cambio y procesos de mejora continua. AE.5.2. Mantener un clima organizacional que promueva el desarrollo humano y la productividad institucional. AE.5.3. Implementar Planes de Carrera y un Programa de Reconocimientos para el personal. AE.5.4. Implementar un Sistema de Salarios y Prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la Evaluación del Desempeño de cada empleado.

Estos objetivos y acciones estratégicas se vinculan en los diferentes cronogramas de las Unidades y Áreas Organizativas.



7 ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DE LA CAJA

En la formulación del POI 2024 se involucran lo actores claves siguientes:

#	ACTOR	RESPONSABILIDAD
1.	Presidencia y Gerencia.	Velar por el cumplimiento de las regulaciones que rigen el quehacer institucional, así como, facilitar la ejecución de los diferentes planes (PEI-POI).
2.	Subgerencias, y Jefaturas que dependen de la Presidencia y Gerencia.	Participar activamente en la formulación, modificación y seguimiento del POI, junto con las jefaturas de cada Unidad/Área Organizativa.
3.	Jefatura Planificación y Desarrollo Institucional.	Coordinar el proceso de formulación, modificación y seguimiento de los planes institucionales (PEI-POI).

8 METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI.

De conformidad a las NTCIE-CAJA el POI 2024, se elabora de forma participativa con los actores descritos en el numeral 7, asegurando que todas las Jefaturas de Unidad/Área se involucren en la determinación de metas, actividades, responsables y periodos de ejecución.

El Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional realizará seguimiento trimestral y anual al POI junto con las Subgerencias y Jefaturas e informará a la Administración Superior.

De igual manera se dispone de una Guía para Formular el Plan Operativo Institucional.

9 VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Es preciso y oportuno gestionar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del PEI 2021-2024 y el POI 2024, por lo que, cada Unidad/Área Organizativa formulará la Matriz de Riesgos 2024, en este proceso se identificarán, analizarán, evaluarán y formularán actividades-medidas para prevenir, detectar, mitigar, controlar o eliminar los riesgos o contingencias probables a materializarse, así como, los responsables y recursos necesitar, en un tiempo definido.

10 CONTINUIDAD DEL QUEHACER INSTITUCIONAL

Durante la prestación de los servicios a la población se pueden presentar contingencias que afectan la disponibilidad de recursos para continuar brindándolos, es por ello que debe



formularse un Plan de Contingencias Institucional vinculado al PEI 2021-2024 y al POI 2024, mediante el cual se identifiquen, analicen, evalúen las probables contingencias y a su vez se establezcan acciones a realizar para no interrumpir la atención al usuario, estas podrían ejecutarse internamente, en conjunto con otras instituciones o atendiendo regulaciones de entes rectores.

11 CONSOLIDADO DE METAS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS

Cada Unidad/Área Organizativa de La Caja elabora un cronograma, el cual es revisado y vinculado al PEI 2021-2024. En la siguiente tabla se presenta la cantidad de metas y actividades para cada una de ellas:

#	UNIDAD/ÁREA	ACCIONES OPERATIVAS	CANTIDAD DE METAS ANUALES
1.	Administración	9	52
2.	Auditoría Interna	7	18
3.	Comercialización	24	7,768
4.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	4	48
5.	Desarrollo Humano	5	16
6.	Operaciones	18	23,495
7.	Planificación y Desarrollo Institucional	15	29
8.	Reclamos	20	1,984
9.	Tecnologías de Información	14	337
10.	Unidad de Acceso a la Información Pública	7	159
11.	Unidad de Compras Institucionales	7	48
12.	Unidad de Género	11	22
13.	Unidad de Gestión Documental y Archivo	3	20
14.	Unidad Financiera Institucional	23	222
15.	Unidad Legal (pendiente hasta que haya jefatura)	0	0
	TOTAL	167	34,218



12 CRONOGRAMAS

12.1 ADMINISTRACIÓN

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	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Actualizar el diagnóstico sobre las mejoras realizadas en la Oficina Central y Agencias Departamentales, que permita establecer una programación de acuerdo con necesidades prioritarias de mejora en el presente año.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	En el primer trimestre, se tendrá actualizado el inventario de mejoras con la programación de necesidades prioritarias. Para que en los trimestres posteriores ejecutar el programa.
AO.3.2.	Actualizar y dar seguimiento, a los diferentes controles del activo de bienes de cada unidad.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	Se actualizarán y dará seguimiento cada mes a los controles de Materiales de Oficina, Consumibles y Activo Fijo.
AO.3.3.	Dar seguimiento efectivo a los diferentes servicios de mantenimiento contratados durante el año, para el buen funcionamiento institucional.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	Se presentará un informe trimestral consolidado del seguimiento a todos los servicios de mantenimiento contratados durante el año.
AO.3.4.	Asignar la nueva codificación a los bienes, muebles y equipos institucionales.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	Dar seguimiento a la nueva codificación de bienes institucionales.
AO.3.5.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Logística y Activos	12	3	3	3	3	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	Se revisará y actualizará manuales y procedimientos del área.
AO.6.2.	Actualización y seguimiento de actividades a través de una herramienta de control.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	Se actualizará y dará seguimiento a las actividades del área.
AO.6.3.	Control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	Se controlará y dará seguimiento a la asignación de transporte y al mantenimiento de vehículos institucionales.
AO.6.4.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Administración	12	3	3	3	3	



12.2 AUDITORÍA INTERNA

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1				La gestión de procesos de seguros continúan fortaleciendo la auto sostenibilidad financiera.
AO.1.2.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1		La recuperación de la cartera de préstamos personales se realice oportunamente en forma eficiente.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión Financiera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1		Que la Administración mantenga objetivos de eficiencia, eficacia y economía, orientados a la autosostenibilidad financiera.
AO.3.2.	Auditoría de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	Que los procesos de compras estén respaldados con la normativa vigente, según el Plan Anual de Compras, manteniendo criterios de eficiencia, eficacia y economía.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Tecnología de Información.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	Conocer y verificar la implementación y desarrollo de sistemas de Tecnología de Información, para el logro de los objetivos estratégicos.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Gestión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1			Orientar los procesos de auditorías con base a criterios de Direccionamiento Estratégico.
AO.6.2.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	12	3	3	3	3	



12.3 COMERCIALIZACIÓN

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	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1		1		
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		1	1		
AO.1.3.	Desarrollar jornadas de suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario a nivel Nacional.	Subgerente Comercial	Comercialización	8	2	2	2	2	
AO.1.4.	Gestionar Publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.1.5.	Generar base de datos para que el personal de Agencias pueda promover la venta e incremento de montos de los Seguros Voluntarios.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Levantar y presentar matriz de necesidades de las Agencias Departamentales en cuanto al activo fijo.	Subgerente Comercial	Comercialización	1		1			
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Control y seguimiento a las consultas de la población asegurada a través de los diversos canales de información.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.4.2.	Revisión y actualización de Procedimientos de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1	1		
AO.4.3.	Seguimiento a base digital de los documentos de identidad y otros de los Asegurados.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	Apoyar en la coordinación para el desarrollo de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización, respecto a temas de Seguros y Reclamos.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.5.2.	Gestionar con Desarrollo Humano capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1		1	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	2037	552	505	508	472	
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerente Comercial	Comercialización	2181	596	540	534	511	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerente Comercial	Comercialización	2349	643	570	589	547	
AO.6.4.	Realizar la venta de los incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	1068	289	263	250	266	
AO.6.5.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.6.6.	Seguimiento al cumplimiento de metas del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.7.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	24	6	6	6	6	
AO.6.10.	Supervisión de Planes de trabajo del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.11.	Seguimiento al control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.12.	Elaboración de solicitudes de mejoras y mantenimiento de infraestructura en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.6.13.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	



12.4 COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Diseñar campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.2.	Comunicación en medios digitales.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.3.	Comunicación interna e imagen institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	



12.5 DESARROLLO HUMANO

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	La ejecución de un plan de capacitación acorde a los servicios que ofrece La Caja, fomentando una cultura de gestión y adaptación a procesos de mejora continua.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	0.2	0.2	0.3	0.3	Se proyecta capacitar al personal para fortalecer sus conocimientos internos y propios para la ejecución de sus puestos de trabajo; asimismo, esto podrá aplicarse para el segundo semestre, si se dan cambios en la institución que dirige las capacitaciones.
AO.5.2.	Evaluar el clima laboral por lo menos una vez al año, para considerar posibles mejoras institucionales.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1				Se realizará por medio de encuestas dirigidas a los empleados.
AO.5.3.	Dar seguimiento a la evaluación del clima laboral y desarrollar actividades de mejora.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1		0.3	0.3	0.4	
AO.5.4.	Gestionar evaluaciones de desempeño para el personal con el fin de determinar desviaciones en las labores, actitudes, aptitudes de los empleados, para mejorar la eficiencia y eficacia.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	0.5		0.5		
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	



12.6 OPERACIONES

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	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPI, IVD y SOD).	Subgerente Comercial	Operaciones	3		1	1	1	
AO.1.2.	Presentar propuesta para la entrega digital de la Póliza de los diversos Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2			1	1	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		
AO.4.2.	Implementar mejoras en el módulo de Operaciones del Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		
AO.4.3.	Seguimiento a base digital de los documentos de identidad y otros de los Asegurados.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	Desarrollar un programa de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones para el personal de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1		1		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del Área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2024 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	18000	4500	4500	4500	4500	
AO.6.5.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	2800	700	700	700	700	
AO.6.6.	Emisión de certificaciones de estados de cuenta y cuadros de devolución.	Subgerente Comercial	Operaciones	600	150	150	150	150	
AO.6.7.	Elaborar y presentar informe de gestión/seguimiento al personal del área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.8.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2000	500	500	500	500	
AO.6.9.	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	3	3	3	3	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de la migración de expedientes a la nueva caratula del expediente unico.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	
AO.6.11.	Escanear de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	



12.7 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

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	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Proponer mejora y actualización del Manual de Organización.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				Se planteará una reestructuración del Manual para facilitar su actualización y armonización con otras regulaciones.
AO.6.2.	Proponer los Lineamientos de Licencias al Personal.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				Es importante disponer de una normativa en donde se establezcan los motivos, tiempos y responsable, en el trámite de Licencias.
AO.6.3.	Remite Seguimiento anual del POI 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				
AO.6.4.	Remite Seguimiento a la Matriz de Riesgos 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				
AO.6.5.	Fórmula y presentación de la Matriz de Riesgos 2024, a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				En atención a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja.
AO.6.6.	Revisa el Manual de Gestión de Riesgos y proponer actualización en caso de ser necesario.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				
AO.6.7.	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	1	1			
AO.6.8.	Revisa y de ser necesario actualizar el Manual de Procedimientos, en base al nuevo formato del Manual de Organización, para lograr armonía entre ambos.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		
AO.6.9.	Acompañar a las Subgerencias en el análisis de aplicación de Key Performance Indicator (KPI'S).	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		Determinar que indicadores son ad hoc a cada Unidad/Área Organizativa con el fin de establecer mediciones y proponer mejoras.
AO.6.10.	Seguimiento semestral a la Matriz de Riesgos 2024 para presentar a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.11.	Formulación y entrega del POI 2025 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	
AO.6.12.	Formulación del Plan Estratégico Institucional 2024-2029, para ser presentado a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	
AO.6.13.	Revisar el Plan de Contingencias 2025 y proponer su actualización si es necesario.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	
AO.6.14.	Seguimiento trimestral al POI 2024, para ser presentado a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	
AO.6.15.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	12	3	3	3	3	



12.8 RECLAMOS

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	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPS, SVD y SDD).	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1	1	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1		
AO.4.2.	Implementar mejoras en módulo de Valores de Rescate, Vencimiento de Plazo y Devolución del 30% sobre las aportaciones al SVO, del Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		
AO.4.3.	Implementar mejoras en el llenado de formularios para el reclamo de los diferentes Seguros, a través del Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		
AO.4.4.	Implementar mejoras al módulo de Fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al Área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		
AO.5.2.	Desarrollar un programa de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización.	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1	1	
AO.5.3.	Capacitación al personal de Operaciones sobre la conformación del expediente físico y único de asegurado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1	1			



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del Área de Reclamos	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Egresos 2024 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios a la población asegurado y sus beneficiarios.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.3.	Seguimiento a estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Emisión de Certificaciones Cuadros Valores de Rescate, Vencimiento de Plazo y Devolución del 30% sobre las aportaciones al SVO.	Subgerente Comercial	Reclamos	144	36	36	36	36	
AO.6.5.	Emisión de Resoluciones de los diferentes Seguros de Vida	Subgerente Comercial	Reclamos	940	235	235	235	235	
AO.6.6.	Emisión de Resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Subgerente Comercial	Reclamos	800	200	200	200	200	
AO.6.8.	Revisión de casos especiales	Subgerente Comercial	Reclamos	16	4	4	4	4	
AO.6.9.	Seguimiento a expedientes parciales y/u observados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.10.	Seguimiento a expedientes fenecidos con devolución de cuentas.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.11.	Seguimiento de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados y beneficiarios.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.12.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	



12.9 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

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	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Modernizar la infraestructura de servidores físicos y virtuales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	1			
AO.4.2.	Presentar a la administración superior la reestructuración de Data Center.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			
AO.4.3.	Segunda fase de Digitalización de documentos administrativos, e históricos de las Unidades de La Caja para el resguardado en Gestor Documental.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	
AO.4.4.	Implementar Sistema de Fondo Circulante de Monto Fijo.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				
AO.4.5.	Crear Sistema para la Gestión de Licencias Institucionales y mejorar el Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		
AO.4.6.	Realizar verificación de Sistemas (Suscripción, Pago de fallidos, Activo Fijo, Sistema de Inversiones, Sistema de Tiquete, APP Móvil), para realizar actualización de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en Agencias Departamentales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	90	0	45	0	45	
AO.6.2.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en la Oficina Central de la Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	180	60	60	60	0	
AO.6.3.	Realizar gestiones con proveedores para obtener sondeos de mercado y elaborar especificaciones de las renovaciones y nuevas licencias de software (Microsoft, Seguridad perimetral de informática (Firewall, VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM), y adquisición de servicios (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	16			10		
AO.6.4.	Presentar especificaciones técnicas a la UCP 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	16				10	
AO.6.5.	Realizar prueba de funcionamiento de Plan de Contingencia, para determinar puntos de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1			1		
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	6	2	2	2		
AO.6.7.	Mejorar la Ciberseguridad mediante la implementación de estándares internacionales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		
AO.6.8.	Escaneo de la documentación en papel que se genera.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	12	3	3	3	3	



12.10 UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables la actualicen periódicamente.	UAIP	UAIP	4	1	1	1	1	
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	30	30	30	30	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	UAIP	UAIP	8	2	2	2	2	
AO.6.4.	Elaborar informe de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada.	UAIP	UAIP	2	1		1		
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública.	UAIP	UAIP	1	1				
AO.6.7.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	



12.11 UNIDAD DE COMPRAS INSTITUCIONALES

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 LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Realizar actualizaciones y publicaciones en la página web de COMPRASAL de la PAC de conformidad a las solicitudes de necesidad ingresadas y a las modificaciones aprobadas por Consejo Directivo de La Caja.	Gerencia	UCP	4	1	1	1	1	Dar cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la actualización de los bancos de información.
AO.6.2.	Mantener actualizado el Registro de oferentes y contratistas, de conformidad a los procesos ejecutados con la información que la UCP exige.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	Dar cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la actualización de los bancos de información.
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.	Gerencia	UCP	3	1	1	1		Actualizar conocimientos del personal involucrado en los procesos de adquisiciones y contrataciones institucionales.
AO.6.4.	Realizar a través de los requerimientos ingresados a la UCP, la ejecución de los procesos de compras programados en el PAC y sus modificaciones, para la adquisición de obras, bienes y servicios realizados a través de los distintos métodos de contratación que la ley regula.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	Realizar las compras públicas de forma oportuna y con arreglo a la normativa vigente.
AO.6.5.	Elaborar informes sobre las contrataciones públicas realizadas durante el trimestre.	Gerencia	UCP	4	1	1	1	1	Dar cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a los procesos de compra ejecutados y grado de avance de ejecución de la PAC.
AO.6.6.	Elaborar la Planificación Anual de Compras Institucional 2025	Gerencia	UCP	100%			50%	50%	Dar cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la planificación de las adquisiciones anuales para el año 2025.
AO.6.7.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	



12.12 UNIDAD DE GÉNERO

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1	Coordinación con el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer ISDEMU.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1			Fortalecer el asesoramiento y acompañamiento del ISDEMU, para la promoción y apoyo de la implementación de los principios rectores de igualdad, equidad, no discriminación y vida libre de violencia para las mujeres, respeto a las diferencias entre los géneros y transversalidad.
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.									
AO.2.1	Sensibilizar a la comunidad mutualista sobre la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres - UE-, y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres -LEIV-.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1			Desarrollar una campaña para promover la transversalidad del principio de igualdad y no discriminación en la cultura organizacional y en el quehacer institucional que se difunda a través de los canales oficiales de comunicación de La Caja. Ofrecer cursos y talleres sobre igualdad de género para los funcionarios y empleados de la Caja Mutual. Publicar materiales informativos dirigidos a los asegurados, a través de los canales oficiales de la Caja Mutual.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1	Participación en la elaboración del presupuesto (LJE Art. 13)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1	La elaboración del presupuesto con enfoque de género, este deberá tener en cuenta las diferentes necesidades de mujeres y hombres, para potenciar la igualdad y acciones equitativas que hagan realidad los compromisos gubernamentales con la equidad y la igualdad. Aportar al presupuesto acciones afirmativas, dirigidas a las mujeres trabajadoras de la institución.



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Monitoreo continuo de la adopción por Género	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1	Realizar encuestas de satisfacción dirigidas a hombres y mujeres para evaluar su experiencia con los servicios medinizados, identificando posibles áreas de mejora o desigualdades percibidas.
AO.4.2.	Análisis de retroalimentación en Redes Sociales	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1		Revisar constantemente las redes sociales y otras plataformas en línea para recopilar comentarios y retroalimentación de la población asegurada desglosada por género, identificando posibles problemas o sugerencias específicas relacionadas con la adopción de servicios.
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	Revisar los programas de capacitación y desarrollo profesional para asegurarse de que brinden oportunidades equitativas a hombres y mujeres, por ejemplo, en términos de los contenidos de los programas, los facilitadores y los criterios de selección.	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				Esta acción implica revisar los servicios, prestaciones y beneficios de la Caja Mutual para garantizar que sean inclusivos y equitativos para hombres y mujeres. Por ejemplo, la Unidad de Género podría revisar los programas de capacitación y desarrollo profesional para asegurarse y garantizar que brinden oportunidades equitativas a hombres y mujeres.
AO.5.2.	Monitoreo de igualdad en Oportunidades de Ascenso	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				Establecer mecanismos de monitoreo que evalúen la igualdad de oportunidades de ascenso entre hombres y mujeres, identificando y abordando posibles riesgos o desigualdades en el proceso de promoción.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Día Internacional de La Mujer (8 de marzo)	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				Se conmemora a las mujeres como artífices de la historia abogando por su igualdad social. D.L. No.290, 10-MAR-2004; (D.O. No.89, T. 363, 16-ABR-2004.
AO.6.2.	Día Internacional de La Niña (11 de octubre)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1	Decreto N° 491 del 19 de septiembre de 2013.
AO.6.3.	Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1	D.L. No.197, 24-NOV-1994; D.O. No.239, T. 325, 23-DIC-1994.
AO.6.4.	Escaneo de la documentación del gestión que se genera.	Unidad de Género	Unidad de Género	12	3	3	3	3	



12.13 UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

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 la 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	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Expurgo de documentos de diferentes Unidades pendientes de revisión.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	
AO.6.2	Implementación y seguimiento del Gestor Documental.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	
AO.6.3	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	UGDA	12	3	3	3	3	



12.14 UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Informar a la Administración Superior los resultados financieros mensuales detallando por tipo de seguro los ingresos y los gastos.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	
AO.3.2.	Presentar a la Comisión de Inversión de los fondos las propuestas de inversión de los fondos y de los vencimientos de las inversiones.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	
AO.3.3.	Presentación de indicadores financieros a junio de cada año.	UFI	UFI	1			1		
AO.3.4.	Propuesta de Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2024.	UFI	UFI	1		1			
AO.3.5.	Informar a la Administración de los saldos bancarios al final de cada mes, así como la cartera de inversiones.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	
AO.3.6.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Generar informe mensual de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria del año anterior.	UFI	Presupuesto	1	1				
AO.6.3.	Coordinar y orientar la preparación y elaboración del proyecto de presupuesto institucional.	UFI	Presupuesto	1			1		
AO.6.4.	Gestionar recibo de cobro mensual del Seguro de Vida Básico ante MINEUCYT.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JIJL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.6.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.7.	Elaboración y remisión de informe de retenciones 1% de IVA al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AQ.6.8.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.9.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AQ.6.10.	Reporte de inversiones en títulos valores	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.12.	Generación de los Estados Financieros, al término de cada mes, para la evaluación de resultados y toma de decisiones y para presentarlos a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental dentro de los diez días del siguiente mes.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Entre las acciones a ejecutar se tienen registro de cada una de las transacciones de ingresos y egresos, conforme a los documentos probatorios y conciliación de los saldos de las diferentes cuentas bancarias.
AO.6.13.	Preparar las notas explicativas a los Estados Financieros a junio y diciembre, para proporcionar a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y para los Auditores.	UFI	Contabilidad	2	1		1		Finalizar el cierre contable de junio y diciembre, a efecto de preparar las notas que explican las cifras de los Estados Financieros.
AO.6.14.	Reportes mensuales de cifras comparativas con año anterior de los Estados Financieros, e ingresos por primas y pagos de seguros.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Finalizar los cierres contables para vaciar las cifras de los Estados Financieros en formato Excel, y efectuar las comparaciones con ejercicio anterior, cuantificando incremento o decremento en relación al año anterior, remitir a Jefatura UFI.
AO.6.15.	Reportes mensuales de control de activos fijos mayores a \$900, y cálculos de la depreciación, conciliando las cuentas contables y reportes del Encargado de Activo Fijo.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Recibir del Encargado de Activo Fijo, los documentos de las asignaciones e inicio de uso de los bienes nuevos. Recibir de la Gerencia los reportes de descargo de bienes, autorizados por el Consejo Directivo.
AO.6.16.	Generación de reportes de Control de Inversiones en títulos valores, conciliados, para enviar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Recibir de la Tesorería, los documentos probatorios de las nuevas inversiones, recuperaciones o renovaciones, en tiempo oportuno a efecto de establecer la cuadratura de los saldos.
AO.6.17.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	



12.15 UNIDAD LEGAL (pendiente hasta que haya jefatura)

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.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized letter 'A' followed by a vertical line and a small flourish.