



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

**TERCER SEGUIMIENTO DEL PLAN
OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL
(POI/POA) 2024
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	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.3.1.	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	3	100%	Se actualizó el diagnóstico de Oficina Central y Agencias Departamentales.
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	3	100%	Se actualizaron los activos de Oficina Central y Agencias Departamentales.
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	3	100%	Se ha dado mantenimiento efectivo a los servicios contratados tales como: Aromatización y Desodorización, Fumigación de Plagas, Agua envasada y purificada, servicio de vigilancia y Limpieza. Así mismo, se ha dado mantenimiento a las unidades con materiales de oficina y bienes consumibles.
AO.3.4.	Asignar la nueva codificación a los bienes, muebles y equipos institucionales.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	3	100%	Se inició con la impresión de viñetas y se codificaron los equipos de aire acondicionado y mobiliario de nuevo ingreso, se dará seguimiento a la codificación, luego de finalizar otras actividades de prioridad solicitadas por la Administración.
AO.3.5.	Escanear de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Logística y Activos	100%	25%	25%	25%	25%	75%	100%	Se ha escaneado cada proceso por parte de los Administradores de los servicios contratados.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	3	100%	Se revisó el procedimiento de Gestión de Materiales de Oficina, Papelería y Consumibles y el de control de entrega de cupones.
AO.6.2.	Actualización y seguimiento de actividades a través de una herramienta de control.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	3	100%	Se lleva el control y seguimiento de actividades a través de hoja de Excel.
AO.6.3.	Control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	3	100%	Se lleva el control y seguimiento de actividades a través de hoja de Excel compartida con las principales jefaturas que hacen uso de la mensajería.
AO.6.4.	Escanear de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Administración	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	Se lleva el escaneo de los documentos.

Nota: La acción operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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 2024				REAL	% EJECCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1				1	100%	
AO.1.2.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1		1	100%	
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		0.95	95%	El examen de auditoría ya finalizó, se está elaborando el Informe Final. El plazo no se ha cumplido por modificación al Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna, en el cual se incluyó una auditoría denominada "Examen a la Gestión Comercial", el cual modificó los tiempos de ejecución de las auditorías programadas inicialmente.
AO.3.2.	Auditoría de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1		0%	Auditoría programada para el cuarto trimestre.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Tecnología de Información.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1			0%	De conformidad a Modificación del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna, comunicado a Consejo Directivo, según Acta 64, punto 4.1, el día 12 de abril 2024, se modificó la programación de la Auditoría para el cuarto trimestre.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Gestión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1			1	100%	
AO.6.2.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.2. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN	
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			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		1	1		2	100%	
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	30	500%	
AO.1.4.	Gestionar Publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	3	100%	
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	4	133%	
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			1	100%	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	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	3	100%	
AO.4.2.	Revisión y actualización de Procedimientos de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1	1		1	50%	En Proceso, según levantamiento de Procedimientos que se esta desarrollando para la implementación de la Norma 370001.
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	3	100%	



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	METAS PARA AÑO 2024				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.											
AO.5.1.	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	4	133%	
AO.5.2.	Gestionar con Desarrollo Humano capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1		1	1	100%	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	2037	552	505	508	472	479	31%	A septiembre 2024 se alcanzado el 88% en ingresos y el 59% en seguros, considerando que, los asegurados prefieren suscribir un Seguro de Vida Dotal por los beneficios que este ofrece. Asimismo, se están desarrollando Jornadas de Suscripción para aumentar las ventas en los diferentes Seguros.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerente Comercial	Comercialización	2181	596	540	534	511	1919	115%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerente Comercial	Comercialización	2349	643	570	589	547	1139	63%	A septiembre 2024 se alcanzado el 88% en ingresos y el 59% en seguros, considerando que, los asegurados prefieren suscribir un Seguro de Vida Dotal por los beneficios que este ofrece. Asimismo, se están desarrollando Jornadas de Suscripción para aumentar las ventas en los diferentes Seguros.
AO.6.4.	Realizar la venta de los incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	1068	289	263	250	266	139	17%	A septiembre 2024 se alcanzado el 88% en ingresos y el 59% en seguros, considerando que, los asegurados prefieren suscribir un Seguro de Vida Dotal por los beneficios que este ofrece. Asimismo, se están desarrollando Jornadas de Suscripción para aumentar las ventas en los diferentes Seguros.
AO.6.5.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.6.	Seguimiento al cumplimiento de metas del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.7.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	24	6	6	6	6	9	50%	Por motivos de incapacidad no se realizaron visitas programadas en el tercer trimestre.
AO.6.10.	Supervisión de Planes de trabajo del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	9	100%	
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	9	100%	
AO.6.12.	Elaboración de solicitudes de mejoras y mantenimiento de infraestructura en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.13.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Comercialización	100%	25%	25%	25%	25%	75%	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.13. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Diseñar campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	10	111%	
AO.1.2.	Comunicación en medios digitales.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.1.3.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	10	111%	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	100%	25%	25%	25%	25%	75%	100%	

Nota: La acción operativa AO 6.1. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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 LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.											
AO.5.1.	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	0.7	100%	A partir de la aprobación del Plan de Capacitación se han hecho las gestiones para las capacitaciones solicitadas. No obstante por situaciones fuera del alcance de la unidad (faltas de cupo o por instrucciones) no se han logrado ejecutar todas las capacitaciones gestionadas.
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				1	100%	Se presento por parte de Lcda. Ivania pero actualmente se están analizando los cambios con nuevo formato conforme a las normas técnicas.
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	0.6	100%	Se han realizado las actividades programadas para la mejora de clima organizacional.
AO.5.4.	Gestionar evaluaciones de desempeño para el personal con el fin para 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		0.8	80%	Se levantará un nuevo formato y se evaluara en enero 2025 se ha hecho la gestión para recolectar Evaluaciones de desempeño 2024.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.1. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPS, SVD y SDD).	Subgerente Comercial	Operaciones	3		1	1	1	2	100%	
AO.1.2.	Presentar propuesta para la entrega digital de la Póliza de los diversos Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2			1	1	1	100%	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		2	100%	
AO.4.2.	Implementar mejoras en el módulo de Operaciones del Sistema Integrado	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		2	100%	
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	1	33%	Según conversaciones sostenidas con el Jefe de Informática, ya se cuentan con los servidores para la creación de la estructura de base digital. Sin embargo, debido a la prioridad cumplimiento con las disposiciones tributarias del Ministerio de Hacienda, en cuanto a los procesos desarrollo de la facturación, la creación de los procesos en el Sistema de Suscripción y de almacenamientos, se han detenido.
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	3	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones para el personal de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1		1		2	100%	



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 LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del Área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
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	9	100%	
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	9	100%	
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	18207	135%	
AO.6.5.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	2800	700	700	700	700	2086	99%	
AO.6.6.	Emisión de certificaciones de estados de cuenta y cuadros de devolución.	Subgerente Comercial	Operaciones	600	150	150	150	150	396	88%	
AO.6.7.	Elaborar y presentar informe de gestión/seguimiento al personal del área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.8.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2000	500	500	500	500	1333	89%	
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	9	100%	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de la migración de expedientes a la nueva carátula del expediente único.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Operaciones	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.11. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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				1	100%	
AO.6.2.	Proponer los Lineamientos de Licencias al Personal.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.3.	Remitir Seguimiento Anual del POI 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.4.	Remitir Seguimiento a la Matriz de Riesgos 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.5.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2024, a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.6.	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				1	100%	
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			2	100%	
AO.6.8.	Revisar 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			1	100%	Se envió la información de los procedimientos a todas las unidades correspondientes para realizar la actualización de los mismos.
AO.6.9.	Acompañar a las Subgerencias en el análisis de aplicación de Key Performance Indicador (KPI'S).	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1		1			1	100%	
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			1	100%	Se envió el archivo solicitando la información del seguimiento a las unidades correspondientes, y se presentará el seguimiento para conocimiento de la Máxima Autoridad.
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			0%	Actividad para el cuarto trimestre.
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			0%	Actividad para el cuarto trimestre.
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			0%	Actividad para el cuarto trimestre.
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	2	100%	
AO.6.15.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.15. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPS, SVD y SDD).	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1	1	2	100%	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		1	50%	En Proceso, según levantamiento de Procedimientos que se esta desarrollando para la implementación de la Norma 370001.
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		1	50%	La implementación no se llevó a cabo debido a que, TI tiene otras prioridades asignadas. Reclamos se quedó en ambiente de pruebas. (observación según comentarios del Jefe de TI)
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		1	50%	La implementación no se llevó a cabo debido a que, TI tiene otras prioridades asignadas. Reclamos se quedó en ambiente de pruebas. (observación según comentarios del Jefe de TI)
AO.4.4.	Implementar mejoras al módulo de Fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	3	100%	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.											
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		2	100%	
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	2	100%	
AO.5.3.	Capacitación al personal de Operaciones sobre la conformación del expediente físico y único de asegurado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1	1			2	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	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del Área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	9	100%	
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	9	100%	
AO.6.3.	Seguimiento a estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	9	100%	
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	473	438%	
AO.6.5.	Emisión de Resoluciones de los diferentes Seguros de Vida.	Subgerente Comercial	Reclamos	940	235	235	235	235	593	84%	
AO.6.6.	Emisión de Resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	2	67%	Número de resoluciones generadas y que se han realizado según trámites presentados.
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Subgerente Comercial	Reclamos	800	200	200	200	200	473	79%	Número de certificaciones generadas y que se han realizado según trámites procesados.
AO.6.8.	Revisión de casos especiales.	Subgerente Comercial	Reclamos	16	4	4	4	4	10	83%	Número de casos revisados según documentación presentada.
AO.6.9.	Seguimiento a expedientes parciales y/u observados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.10.	Seguimiento a expedientes fenecidos con devolución de cuotas.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	3	100%	
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	3	100%	
AO.6.12.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Reclamos	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.12. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	Modernizar la infraestructura de servidores físicos y virtuales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	1			2	100%	Ejecutado en su tiempo.
AO.4.2.	Presentar a la administración superior la readequación de Data Center.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			2	100%	Ejecutado en su tiempo.
AO.4.3.	Segunda fase de Digitalización de documentos administrativos, e históricos de las Unidades de La Caja para el resguardando en Gestor Documental.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	3	100%	Ejecutado en su tiempo.
AO.4.4.	Implementar Sistema de Fondo Circulante de Monto Fijo.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				1	100%	Ejecutado en su tiempo.
AO.4.5.	Crear Sistema para la Gestión de Licencias Institucionales y mejoras al Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		1.5	50%	Sea pausado el desarrollo de sistema, sea dado prioridad al desarrollo de Módulo para impresión de factura dando inicio en el mes de mayo, entregando en el mes de junio de 2024 el módulo de impresión de facturas por lote, se ha finalizado el desarrollo de los anexos para la declaración y el módulo para impresión por ventanilla. El sistema de facturación electrónica se desarrollará de forma interna siendo de prioridad crítica iniciando en septiembre y finalizando para realizar pruebas con el Ministerio de Hacienda en diciembre de 2024.
AO.4.6.	Realizar verificación de Sistemas (Suscripción, Pago de Fallecidos, Activo Fijo, Sistema de Inversiones, Sistema de Tiquete, APP Móvil), para realizar actualización de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			2	100%	Ejecutado en su tiempo.
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	45	100%	Primer mantenimiento ejecutado en el segundo trimestre, quedando pendiente ultimo mantenimiento en el cuarto trimestre.
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	117	65%	Se realizo mantenimiento a 31 equipos informáticos en el mes de mayo, 20 en agosto, 25 en septiembre de 2024, la otra parte de equipos son nuevos por lo que no se ha dado mantenimiento por garantía de fábrica.
AO.6.3.	Realizar gestiones con proveedores para obtener sondeos de mercado y elaborar especificaciones de las renovaciones y nuevas licencias de software (Antivirus, 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 impresoras y copiadoras, mantenimiento de planta telefónica y mantenimiento de equipo informático).	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	16			16		16	100%	Se han realizado reuniones con proveedores (GBM, ESET, ESCUCHA PANAMA, TIGO, CLARO, JMTELCOM, ELYTE SOFTWARE), con el objetivo de plantear las necesidades de los diferentes servicios para el año 2025 y poder obtener propuesta económica como parte del del proceso de sondeo de mercado para posteriormente elaborar los términos de referencia.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
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				16		0%	Programado para el cuarto Trimestre.
AO.6.5.	Realizar prueba de funcionamiento de Plan de Contingencia, para determinar puntos de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1			1		1	100%	EL 23 de septiembre de 2024, se realizó prueba de funcionamiento de sitio remoto de contingencia con técnicos de GBM, realizando FAILOVER con éxito, pero, sin embargo debido a la falta de espacio donde se guardan los logs en el servidor de contingencia, se decidió hacer nuevamente FAILOVER al servidor que se encuentra en la Caja Mutual, para no tener inconvenientes en el proceso de la data, Serializaran las gestiones administrativas para el incremento de espacio del servidor y realizar nuevamente la prueba de funcionamiento de sitio remoto de contingencia.
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	6	2	2	2		6	100%	Se recibió capacitación sobre "Administración para la solución FortiManager", integrantes de TI que recibieron la capacitación: Geovany Enrique Mejía y Carlos Rafael Henríquez, capacitación sobre "Seguridad en IBM AIX", integrantes de TI que recibieron la capacitación: Ana Silva Rodríguez, Geovany Enrique Mejía y Carlos Rafael Henríquez.
AO.6.7.	Mejorar la Ciberseguridad mediante la implementación de estándares internacionales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		3	100%	Instalación de agente Urbackup en las computadoras de agencias departamentales y oficina central.
AO.6.8.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	Se realizó el escaneo de los siguientes documentos en el tercer trimestre: Acuerdos de consejo directivo: 10 Memorandos enviados: 8 Memorandos recibidos: 2 Expediente unidad solicitante: 0

Nota: La acción operativa AO.6.8. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	% EJECUCIÓN EN-SEP	
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	3	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	30	30	30	30	132	147%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	UAIP	UAIP	8	2	2	2	2	1	17%	Las solicitudes de información se tramitan de acuerdo a la demanda de solicitudes recibidas.
AO.6.4.	Elaborar informe de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada.	UAIP	UAIP	2	1		1		2	100%	
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública.	UAIP	UAIP	1	1				1	100%	
AO.6.7.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UAIP	UAIP	1	0.25	0.25	0.25	0.25	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.7. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Realizar actualizaciones y publicaciones en la pagina 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	3	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.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	9	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.	Gerencia	UCP	3	1	1	1		3	100%	
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	900.0%	100%	
AO.6.5.	Elaborar informes sobre las contrataciones públicas realizadas durante el trimestre .	Gerencia	UCP	4	1	1	1	1	3	100%	
AO.6.6.	Elaborar la Planificación Anual de Compras Institucional 2025	Gerencia	UCP	100%			50%	50%	50.0%	100%	
AO.6.7.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Gerencia	UCP	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.7. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.											
AO.3.1.	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	9	100%	
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	9	100%	
AO.3.3.	Presentación de indicadores financieros a junio de cada año.	UFI	UFI	1			1		1	100%	
AO.3.4.	Propuesta de Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2024.	UFI	UFI	1		1			1	100%	
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	9	100%	
AO.3.6.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	UFI	100%	25%	25%	25%	25%	75%	100%	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Generar informe mensual de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.2.	Elaboración de informe de liquidación presupuestaria del año anterior.	UFI	Presupuesto	1	1				1	100%	
AO.6.3.	Coordinar y orientar la preparación y elaboración del proyecto de presupuesto institucional.	UFI	Presupuesto	1			1		1	100%	
AO.6.4.	Gestionar recibo de cobro mensual del Seguro de Vida Básico ante MINEDUCYT.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.5.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Presupuesto	100%	25%	25%	25%	25%	75%	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	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
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	9	100%	
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	9	100%	
AO.6.8.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.9.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.10.	Reporte de inversiones en títulos valores.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	9	100%	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Tesorería	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	
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	9	100%	
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 las Auditorías.	UFI	Contabilidad	2	1		1		2	100%	
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	9	100%	
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	9	100%	
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	9	100%	
AO.6.17.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Contabilidad	100%	25%	25%	25%	25%	0.75	100%	

Nota: La acción operativa AO.3.6., AO.6.5., AO.6.11., AO.6.17. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.											
AO.1.1.	Coordinación con el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer ISDEMU.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1			1	100%	Se realizó la gestión con la Encargada de Políticas Públicas para la socialización con la Comisión Institucional de Género, de sus funciones, sin embargo no se llevó a cabo por compromisos de la Encargada. Se espera respuesta de parte del ISDEMU para retomar las actividades.
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 -LIE-, y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres -LEIV-.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1			1	100%	A través de la Intranet se realiza la socialización con el personal, de fechas conmemorativas que guardan relación con la igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.
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 (LIE Art. 13)	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1		1	100%	Se remitió al área de Presupuesto, el monto pertinente para llevar a cabo las actividades de la Unidad de Género para el año 2025.
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			0%	Se realizará en el cuarto trimestre.
AO.4.2.	Análisis de retroalimentación en Redes Sociales	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1		1	100%	Las redes sociales que cuenta la institución son: Facebook y X, en las cuales se constata que la información que ahí se publica, cumple con el criterio de informar a los asegurados los servicios que se brindan.



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.											
AO.5.1.	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				1	100%	Se verificó en la Unidad de Desarrollo Humano que los contenidos del programa de capacitación y desarrollo profesional ha contribuido a promover la eficiencia y eficacia del personal participante. En cuanto a la equidad de la participación de mujeres y hombres, se resalta que la selección de mujeres participantes es mayor dado que el porcentaje de empleadas de La Caja es del 61%.
AO.5.2.	Monitoreo de Igualdad en Oportunidades de Ascenso	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				1	100%	Se destaca que en la Estructura Organizativa se ha considerado el principio de meritocracia, donde el avance dentro de La Caja se basa en el desempeño y las habilidades demostradas por cada colaborador, independientemente de su género, religión u otras características personales. A través de procesos de evaluación y objetivos, se ha garantizado que los empleados sean considerados de manera equitativa para las oportunidades de ascenso.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Día Internacional de La Mujer (8 de marzo)	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				1	100%	Se realizó actividades de sensibilización para conmemorar la fecha.
AO.6.2.	Día Internacional de La Niña (11 de octubre)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1		0%	Esta actividad se realizará en el cuarto trimestre.
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		0%	Esta actividad se realizará en el cuarto trimestre.
AO.6.4.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Unidad de Género	Unidad de Género	100%	25%	25%	25%	25%	50%	67%	Para lo correspondiente al periodo que se reporta, se ha realizado la digitalización de la documentación generada.

Nota: La acción operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial 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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1	Expurgo de documentos de diferente Unidades pendientes de revisión.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	3	100%	En el mes de agosto se realizo revisión de los documentos para expurgo de presidencia.
AO.6.2	Implementación y seguimiento del Gestor Documental.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	3	100%	Se ha solicitado la valoración documental a todas las unidades organizativas, posteriormente serán avaladas por el comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED), para que posteriormente se ingresen al gestor documental, actividad proyectada para cumplir en el ultimo trimestre.
AO.6.3	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	UGDA	100%	25%	25%	25%	25%	75%	100%	Mensualmente se escanea la documentación que se genera en la Unidad de Gestión Documental y Archivo. Documentos escaneados : memorando enviados-2, circulares-2, actas de inexistencia-5 memos CSSO-2, actas de solvencia doc.- 5, acuerdos 1, certificaciones-4, memos recibidos-4, control de activo fijo-1.

Nota: La acción operativa AO.6.3. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Verificar el cien por ciento de los procesos de compra por el Método de Contratación por Licitación Competitiva, Contratación Directa y Consultoría de Fuente Única realizados durante el año 2023.	Unidad Cumplimiento	Unidad Cumplimiento	1	0	1			1	100%	
AO.6.2	Verificar como mínimo el veinte por ciento de los procesos de compra por el Método de Comparación de Precios, Baja Cuantía, Servicios de Consultoría y/o Procedimientos de Contratación Especiales realizados durante el año 2023.	Unidad Cumplimiento	Unidad Cumplimiento	2	0	0	1	1	1	100%	
AO.6.3	Gestionar el proceso de implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001.	Unidad Cumplimiento	Unidad Cumplimiento	3	0	1	1	1	2	100%	
AO.6.4	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Unidad Cumplimiento	Unidad Cumplimiento	100%	0%	33%	33%	34%	66%	100%	

Nota: La acción operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 3er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-SEP	EN-SEP	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.											
AO.4.1.	Analizar las regulaciones aplicables a la Institución y, si es pertinente, proponer mejoras a la normativa interna.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1		1	1	100%	Presente propuestas de mejoras a las Normas del Funcionamiento del Consejo Directivo de La Caja, por solicitud de Gerencia y de Directores del Consejo Directivo y al Reglamento Interno de Trabajo de La Caja.
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.	Análisis y revisión de la normativa interna que regula las relaciones entre la Institución y los empleados y, si es pertinente, proponer mejoras a la normativa interna.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1		2	100%	Se realizaron reformas al Reglamento Interno de Trabajo y a las Normas de Funcionamiento del Consejo Directivo de La Caja.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Brindar apoyo técnico y legal a las Unidades y Áreas Organizativas requieran asistencia, ofreciendo análisis verbal y escrito sobre las actividades de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	8		4	2	2	10	167%	Se ha brindado apoyo verbal y escrito a las Unidades que lo han requerido, mediante memorando, correos electrónicos, verbal y mediante reuniones de trabajo. Se presenta numero aproximado de documentos escritos.
AO.6.2.	Elaborar resoluciones de diversa índole, según requerimiento y conforme con las directrices que establezca la Administración,	Unidad Legal	Unidad Legal	8		4	2	2	25	417%	Se han elaborado resoluciones solicitadas por la Gerencia y el Consejo Directivo. - Actas Notariales para gestiones internas.
AO.6.3.	Elaboración de reportes contables de préstamos.	Unidad Legal	Unidad Legal	12		6	3	3	9	100%	Se han elaborado los reportes mensuales para ser entregados a Contabilidad por parte de la Encargada II del Mantenimiento de la Cartera de Préstamos.
AO.6.4.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Unidad Legal	Unidad Legal	100%		50%	25%	25%	50%	67%	Documentación parcialmente digitalizada, no cumpliéndose con la meta por necesidad de gestionar las actividades propias de la Unidad a las que se les debe dar cumplimiento.

Nota: La acción operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.

