

**SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL –POI- DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2016  
DE LA CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.**

Según lo establecido en el Plan Operativo Institucional –POI- 2016, autorizado en el punto 5.b.4 del acta número 66, de fecha 28 de abril de 2016, firmado en la sesión del Consejo Directivo del 20 de mayo de 2016, en el que se establece que se dará seguimiento trimestral al cumplimiento de metas.

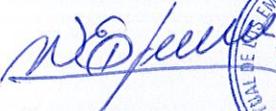
Por lo antes indicado, se presenta el informe elaborado por la Unidad de Planificación, Desarrollo Institucional y Medio Ambiente, referido a:

- 1) “Seguimiento del cumplimiento al Plan Operativo Institucional –POI-, correspondiente al período de enero a septiembre de 2016, de la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, incluye reporte de cada Unidad y Área Organizativa, sobre los logros, dificultades y amenazas, en el cumplimiento de metas durante el período reportado”.

**SE SOLICITA AL CONSEJO DIRECTIVO:**

“Dar por recibido el informe elaborado por la Unidad de Planificación, Desarrollo Institucional y Medio Ambiente, referido al cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, de enero a septiembre de 2016, que incluye reporte de cada Unidad y Área Organizativa de logros, dificultades y amenazas, dando por cumplida la actividad administrativa de informar los resultados de forma trimestral.”

**Unidad Solicitante:**

  
**Ing. Walter Edgardo Funes Callejas**  
Gerente



San Salvador, 30 de noviembre de 2016.

# Plan Operativo Institucional –POI-, seguimiento de enero a septiembre de 2016, Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.

PLANIFICACIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y MEDIO AMBIENTE.  
Noviembre 2016

CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION  
PLANIFICACIÓN, DESARROLLO  
INSTITUCIONAL Y MEDIO AMBIENTE  
EL SALVADOR, C.A.



**CONTENIDO**

**Pág.**

I. DETALLE DE METAS DE ENERO A SEPTIEMBRE 2016 Y COMPARATIVO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL POI .....	1
1) Gerencia	1
2) Auditoría Interna	2
3) Asesoría Jurídica	3
4) Planificación, Desarrollo Institucional y Medio Ambiente	4
5) Unidad Financiera Institucional	6
6) Presupuesto	7
7) Tesorería	8
8) Contabilidad	9
9) Subgerencia	10
10) Participación Ciudadana, Publicidad y Comunicaciones	11
11) OIR y Atención Ciudadana	12
12) Proyectos Sociales y Convenios	13
13) Unidad de Género	14
14) Desarrollo Humano	15
15) Unidad de Tecnologías de Información	17
16) Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	18
17) Logística y Activos	19
18) Unidad de Gestión Documental y Archivo	20
19) Unidad de Seguros	21
20) Comercialización	22
21) Operaciones	23
22) Trámites de Reclamos	24
II. CUMPLIMIENTO REPORTADO POR CADA UNIDAD Y ÁREA ORGANIZATIVA DEL POA, ENERO A SEPTIEMBRE 2016 .....	25

I. DETALLE DE METAS ENERO A SEPTIEMBRE 2016 Y COMPARATIVO ENERO - SEPTIEMBRE 2015.

UNIDAD PRESUPUESTARIA 01 DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL  
 LÍNEA DE TRABAJO 0101 GERENCIA

OBJETIVO: Administrar la Caja Mutual y ejecutar el fiel cumplimiento de la Ley, su Reglamento, Acuerdos del Consejo Directivo, manuales e instructivos y otros que la rigen.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS 2016	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Velar por el cumplimiento de las regulaciones administrativas para el buen funcionamiento de La Caja según Reglamentos, Manuales, Instructivos y/o Acuerdos de Consejo Directivo.	Memorándum	261	275	105%	Cumplir y velar por el cumplimiento de la Ley de La Caja, otras normativas relacionadas con el quehacer de la misma y los Acuerdos del Consejo Directivo.	Gestión	36	298	828%	Se han presentado situaciones que ameritan indicaciones por escrito.
2	N/a					Presentar los Indicadores de Gestión Institucionales y por Unidad Organizativa para la aprobación del Consejo Directivo.	Documento	1	0%	0%	Se presentarán en el mes de noviembre 2016.
3	N/a					Evaluar las brechas de los Índices de Gestión de cada Unidad Organizativa, para la toma de decisiones.	Gestión	3	-	0%	Se presentará en el transcurso de diciembre 2016.
4	Presentar al Consejo Directivo, informe de las evaluaciones trimestrales al cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional 2015.	Informe	2	2	100%	Presentar al Consejo Directivo los resultados trimestrales y semestrales de los Indicadores de Gestión, así como las decisiones tomadas o por tomar.	Gestión	1	-	0%	Se presentará en el transcurso de diciembre 2017.
5	Participar en el seguimiento del Plan Estratégico 2011-2015, y presentar informe a Consejo Directivo.	Informe	1	-	-	Presentar al Consejo Directivo el seguimiento al Plan Estratégico Institucional 2015-2019.	Documento	1	1	100%	El seguimiento se realizó en el mes de julio 2016. Donde se concretó el plan estratégico a ser aplicado para el próximo quinquenio.
6	N/a					Proponer al Consejo Directivo la creación de dependencias de La Caja, a nivel nacional.	Documento	1	-	0%	Se está en espera en la publicación de las Reformas a la Ley en el Diario Oficial.
7	Estudiar y proponer proyectos promocionales que coadyuven con la venta de los Seguros de La caja.	Documento	2	2	100%	Proponer al Consejo Directivo la implementación de procesos que aceleren los pagos de seguros.	Documento	1	1	100%	Se está trabajando en la adquisición del Workflow/ propuesta de Digitalización.
8	Dar seguimiento al desarrollo de nuevos proyectos de beneficios y prestaciones para los Asegurados(as) y sus familiares.	Documento	2	3	150%	Proponer al Consejo Directivo la contratación de consultoría actuarial para el desarrollo de nuevos servicios, prestaciones y beneficios.	Documento	1	-	-	Se han presentado propuestas para que sean evaluadas por Consejo Directivo para ser ejecutados una vez sean publicadas las Reformas a la ley.

UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

01  
0102

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL  
AUDITORÍA INTERNA

OBJETIVO: Realizar auditoría de componentes específicos de Estados Financieros, gestiones administrativas y operativas, dar respuesta a quejas y avisos solicitados a Auditoría Interna, realizar consultoría requeridas por Consejo Directivo.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS 2016	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Evaluar el Sistema de Control Interno.	Evaluación	1	1	100%	Evaluar el Sistema de Control Interno.	Evaluación	1	1	100%	Evaluación programada y realizada en primer trimestre 2016.
2	Auditoría de componentes de Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria.	Auditoría	1	1	100%	Auditoría de Cuentas Específicas de la Situación Financiera y Ejecución Presupuestaria.	Auditoría	1	1	100%	Auditoría al 30/06/16 se terminó en septiembre y el informe se entregó el 12 octubre/16.
3	Examinar procesos de resolución, aprobación y pago de seguros.	Auditoría	2	2	100%	Examinar procesos de resolución, aprobación y pago de seguros.	Auditoría	1	1	100%	Examen de procesos de resolución y pago de enero a marzo/16, realizado y se entregó el informe final el 8/07/16.
4	Auditoría en Agencias Departamentales, Centros de Atención y Centro Cultural y Recreativo.	Auditoría	2	2	100%	Realizar auditoría en Agencias de La Caja en los departamentos, Centro Cultural y Recreativo.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó seguimiento y verificación de ejecución de Proyectos Sociales y Charlas impartidas por Unidad de Género, en departamentos de La Unión, San Vicente, Cuscatlán, Ahuachapán. Se entregó informe con fecha 05/10/16.
5	Auditoría de proceso de Adquisiciones y Contrataciones.	Auditoría	-	1	#¡VALOR!	Auditoría de procesos de adquisiciones y contrataciones.	Auditoría	-	-	-	Programada para último trimestre 2016.
6	Auditoría de Requerimientos de combustible, uso y kilometraje de vehículos institucionales.	Auditoría	2	2	100%	Auditoría de Requerimientos de combustible, uso y kilometraje de vehículos institucionales.	Auditoría	1	1	100%	Examen de requisiciones, uso de combustible y kilometraje de vehículos realizado a agosto/16.
7	Evaluar y dar seguimiento a Plan Estratégico, Plan Operativo y Plan de Mercadeo.	Evaluación	2	2	100%	Evaluar y dar seguimiento a Plan Estratégico, Plan Operativo y Plan de Mercadeo.	Evaluación	2	1	50%	Se dio seguimiento a Plan Operativo, Plan de Mercadeo. Está pendiente seguimiento a Plan Estratégico, debido a que Planificación está pendiente de entregar en informe final.
8	Seguimiento a informes de Auditoría Externa y Corte de Cuentas de la República.	Seguimiento	1	1	100%	Seguimiento de informes de Auditoría externa y Corte de Cuentas de la República.	Seguimiento	1	1	100%	Se efectuó seguimiento a informe de Auditoría Externa al 30 junio/16.
9	Seguimiento a informes de cumplimiento de Acuerdos de Consejo Directivo.	Seguimiento	3	3	100%	Seguimiento a informes de cumplimiento de Acuerdos de Consejo Directivo.	Seguimiento	2	2	100%	Se efectuó verificación de cumplimiento de acuerdos presentados por Presidencia y Gerencia al mes de julio/16.
10	Auditoría de proyectos de nuevos productos, servicios y beneficios a los Asegurados(as).	Auditoría	-	-	-	Auditoría de prestación de nuevos productos, servicios y beneficios a los asegurados.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó auditoría de proyectos sociales y desarrollo de charlas de Unidad de Género.
11	N/a		-	-	-	Verificar información y dar respuesta a quejas y avisos de ciudadanos, por posibles irregularidades.	Verificación	3	3	100%	Se verificó cumplimiento de publicación de información oficiosa hasta septiembre/16, publicada en página Web de La Caja.
12	Efectuar control de la ejecución del Plan de Auditoría Interna.	Control	3	3	100%	Efectuar control de la ejecución del Plan de Auditoría Interna.	Control	3	3	100%	Se efectuó seguimiento hasta tercer trimestre/16 con base a Plan Operativo Institucional.
13	N/a		-	-	-	Auditoría de Indicadores e Índices de Gestión.	Auditoría	-	-	-	Se hace verificación de indicadores con base a criterios de auditoría interna, al efectuar auditorías operacionales.

UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

01  
0102

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL  
ASESORÍA JURÍDICA

OBJETIVO: Proporcionar asesoría legal oportuna a la administración superior y a las diferentes Unidades de la Caja Mutual.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Orientar y asesorar legalmente a beneficiarios de los Asegurados fallecidos o sus representantes cuando lo requieran.	Beneficiario	477	505	106%	Orientar y asesorar legalmente a beneficiarios de los Asegurados fallecidos o sus representantes cuando lo requieran.	Beneficiario	526	470	89%	Son los beneficiarios que buscan la orientación para poder reclamar los diferentes seguros, así como que hacer en caso de menores de edad o personas que están fuera del país.
2	Revisar las solicitudes para pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	975	1,004	103%	Revisar las solicitudes para pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.	Documento	980	862	88%	Son el número de asegurados que hacen uso de la prestación que les otorga el Seguro de Vida Dotal.
3	Revisar las solicitudes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza.	Expediente	370	445	120%	Revisar las solicitudes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza.	Documento	370	615	166%	Son los asegurados que esperan cumplir su plazo contratado en el Seguro de Vida Dotal y retirar su monto contratado.
4	Revisar las resoluciones de SVB, SVO, SVD, SxS, y expedientes sobre solicitud de reclamos, para el pago de Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal, por Sepelio y pagos parciales pendientes.	Expediente	295	282	96%	Revisar las resoluciones de SVB, SVO, SVD, SxS, y expedientes sobre solicitud de reclamos, para el pago de Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal, por Sepelio y pagos parciales pendientes.	Documento	295	336	114%	Son los casos de los fallecidos que los beneficiarios completan su documentación, por lo que se les resuelve para el correspondiente pago.
5	Elaboración de diferentes contratos de la Institución.	Contrato	8	16	200%	Elaboración de diferentes contratos de la Institución.	Documento	8	14	175%	Se han formalizado 14 contratos entre libres gestiones y contratación directa.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0102

PLANIFICACIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y MEDIO AMBIENTE

OBJETIVO: Realizar estudios estadísticos que conducen a la formulación de planes, programas y proyectos para una administración consecuente con el cumplimiento de las políticas, medidas, estrategias y objetivos de La Caja y desarrollar actividades en las que se participe a nivel interinstitucional con las mejoras al medio ambiente.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Reestructurar el Plan Operativo Institucional año 2016.	Documento	1	1	100%	Se adaptaron las metas del año 2016, iniciando el proceso de aplicación de indicadores medibles y por funciones de impacto institucional. Se realizó reunión con las personas integrantes del Consejo Directivo, acordando cambios al documento originalmente presentado.
2	Dar seguimiento y evaluar los resultados de los planes elaborados corresponsablemente por las distintas unidades organizativas de La Caja.	Documento	3	3	100%	Dar seguimiento al Plan Operativo Institucional año 2016.	Documento	2	2	100%	Se informaron los seguimientos del primer y segundo trimestre 2016.
3	Formular el Plan Estratégico Institucional, con la colaboración de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia de la República.	Proyecto	5	5	100%	Formular el seguimiento al Plan Estratégico 2015-2019 de La Caja.	Documento	2	2	100%	Se incluyeron metas estratégicas para el presente período en el Plan Estratégico que se tenía autorizado en el año 2015.
4	Homogenizar los nombres y perfiles de los puestos, con la colaboración de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia de la República.	Proyecto	6	6	100%	Actualizar el Manual de Organización, conforme a lineamientos de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.	Documento	1	1	100%	Se actualizó el Manual de Organización, con el apoyo de la STPP.
5	Formular y coordinar la elaboración del Plan Operativo Institucional anual, de conformidad a los insumos aportados por cada unidad organizativa.	Documento	-	-	-	Presentar para aprobación el Plan Operativo Institucional del año 2017.	Documento	-	-	-	Actividad programada para el tercer trimestre del 2016.
6	N/a		-	-	-	Participar en la formulación del Presupuesto 2017.	Documento	5	5	100%	Se participó en la elaboración del presupuesto 2017.
7	N/a		-	-	-	Formular el proyecto de consultoría actuarial financiera, para la evaluación de escenarios de rentabilidad de los seguros de vida, actuales y futuros de La Caja.	Documento	1	1	100%	Se ha gestionado el apoyo de la Superintendencia del Sistema Financiero, logrando que se asigne a un Actuario para que capacite a personal de La Caja. Además en el segundo semestre del 2016 se recibirá capacitación en Seguridad Social y Actuarial del ISSS.
8	Identificar y coordinar con las jefaturas las áreas que requieran de mejoras en sus procesos de gestión.	Documento	3	3	100%	Formular el Proyecto de Indicadores de Gestión Institucional.	Documento	1	1	100%	Se presentó la propuesta de Indicadores de Gestión a Gerencia.
9	N/a		-	-	-	Coordinar con Tecnologías de Información la creación de un sistema de estadísticas institucionales.	Reunión	3	3	100%	Se han realizado reuniones de trabajo, para definir las estadísticas a emitir por el sistema informático.
10	Coordinar, formular y presentar el proyecto de reformas al Proceso de Elección de Miembros del Consejo.	Proyecto	6	4	67%	Coordinar el seguimiento de aprobación del Proyecto de Reformas al Proceso de Elección de Miembros del Consejo.	Documento	1	1	100%	Se ha presentado al Consejo Directivo, la propuesta de reformas, pendiente de autorización, las cuales podrán tener aplicación para próximos procesos de elecciones.



No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
11	N/a		-	-	-	Coordinar el proceso de elecciones del Consejo Directivo.	Supervisión	7	7	100%	Se trabajó en la programación de la logística de las elecciones. Sin embargo, esta actividad se suspendió por el proceso de aprobación de las reformas de la Ley de La Caja, según el Decreto Legislativo No 498, en proceso de la legalización final, en la que se indica prorroga en el plazo de nombramiento de los Directores Electos.
12	Revisar en conjunto con las Subgerencias la actualización de los procedimientos institucionales.	Evaluación	3	3	100%	Participar en la ejecución del Proyecto de Gestión del Talento Humano.	Reunión	7	7	100%	Se han desarrollado las actividades planificadas por la STPP, la segunda etapa es la aplicación del sistema de evaluación al personal.
13	Coordinar el manejo y actualización de documentos físicos y magnéticos de las normativas, manuales, políticas, instructivos y reglamentos institucionales.	Informe	9	2	22%	Participar en la implementación del Gestor Documental y Workflow.	Reunión	7	7	100%	En proceso, actualmente en etapa de investigación para adaptarlo a La Caja, la cual está en función de la autorización del Consejo Directivo. Ya se cuenta con la propuesta de los TDR para las adquisiciones correspondientes.
14	N/a		-	-	-	Participar en reuniones con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	Reunión	5	5	100%	Se ha tenido acercamiento con el MARN, han asignado un Técnico para apoyar actividades de La Caja, en mejora del medio ambiente, en proceso de legalización el convenio interinstitucional.
15	N/a		-	-	-	Ejecutar el Plan de Trabajo Ambiental aprobado por el Consejo Directivo.	Supervisión	6	6	100%	Se han realizado las actividades programadas, el resto de actividades operativas se trasladará a Logística y Activos, a partir de octubre 2016.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0104

UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL (UFI)

OBJETIVO: Administrar y supervisar los recursos financieros y generación de información presupuestaria, contable y financiera; asimismo, controlar los ingresos y egresos de la institución, para la toma de decisiones oportunas.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Preparar los cuadros financieros semanalmente para el Consejo Directivo.	Informe	36	36	100%	Analizar e informar sobre los Indices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	-	0%	Se están estudiando los índices de gestión aplicables.
2	Proponer alternativas de inversión institucional con fondos nuevos.	Propuesta	6	9	103%	Informar de inversiones con nuevos fondos.	Documento	6	9	150%	Inversiones con excedentes nuevos.
3	Proponer alternativas de inversión institucional con vencimientos de los depósitos a plazo.	Renovación de Depósito	58	60	100%	Administrar las inversiones financieras, buscando la mayor tasa de rendimiento dentro de los parámetros legales establecidos.	Gestión	9	67	744%	Inversiones con renovación de depósitos con la mejor tasa ofertada.
4	Elaborar la presentación de los Estados Financieros, después de cada cierre contable.	Presentación	9	9	100%	Presentar los estados financieros en las fechas establecidas por el Ministerio de Hacienda.	Documento	9	9	100%	Estados financieros presentados oportunamente al Ministerio de Hacienda.
5	Elaborar los Términos de Referencia para la contratación de los servicios actuariales para el cálculo de las Reservas Contables Institucionales del año 2015.	Informe	-	-	-	Contratar los servicios actuariales para el cálculo de las Reservas Contables Institucionales del año 2016.	Documento	-	-	-	Es meta de ultimo trimestre.
6	Formular y elaborar el flujo proyectado de efectivo del ejercicio el próximo año.	Flujo de Efectivo	1	1	100%	Coordinar la formulación, aprobación por parte del Consejo Directivo y entrega al Ministerio de Hacienda, del Proyecto de Presupuesto La Caja, para el próximo año.	Documento	1	1	100%	Proyecto entregado oportunamente en el Ministerio de Hacienda.
7	Elaborar los Términos de Referencia para la contratación de los servicios de la Auditoría Externa y de Control Interno, para el próximo año.	Informe	1	1	100%	Contratar los servicios de la Auditoría Externa y de Control interno, para el año 2016.	Documento	1	1	100%	Servicios ejecutándose.
8	N/a					Presentar al Consejo Directivo, metodología para el prorrateo de gastos administrativos, intereses por inversiones financieras y otros ingresos, para cada fuente de ingresos que posea La Caja.	Documento	2	-	0%	N/a



UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0104

PRESUPUESTO

OBJETIVO: Dirigir, controlar, registrar y supervisar las operaciones presupuestarias Institucionales, planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que comprende el área de presupuesto.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Participar en elaboración del presupuesto institucional de La Caja para el siguiente ejercicio.	Proyecto de Presupuesto	1	1	100%	Participar en la elaboración y consolidación del Presupuesto de La Caja para el siguiente ejercicio.	Documento	5	5	100%	Se remitió en el mes de agosto/2016, el presupuesto institucional 2017 al MINED y DGP.
2	Realizar y dar seguimiento del flujo de ingresos y egresos de cada mes, después del cierre contable.	Informe	9	9	100%	Realizar e informar sobre el seguimiento del flujo de ingresos y egresos de cada mes, después del cierre contable, indicando las principales conclusiones y recomendaciones.	Documento	9	9	100%	Mensualmente se han remitido a la jefatura inmediata, los informes de flujos de ingresos y egresos en forma detallada.
3	Efectuar las gestiones de cobro del Seguro de Vida Básico, arrendamientos de inmuebles y otros.	Recibos	36	36	100%	Efectuar las gestiones de cobro del seguro de vida básico, por los empleados del Ministerio de Educación.	Documento	36	9	25%	Se han presentado al cierre de cada mes y tomando en cuenta el informe de empleados activos remitido por MINED, el recibo de cobro del Seguro de Vida Básico.
4	Dar seguimiento al cumplimiento de metas de los planes de trabajo, con relación a la ejecución del presupuesto.	Informe	3	3	100%	Presentar informe de seguimiento de la ejecución presupuestaria mensual, y el cumplimiento de metas de los planes de trabajo, anexos el presupuesto.	Documento	9	9	100%	Se han remitido los informes de ejecución presupuestaria al cierre de cada mes para su publicación.



UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0104

TESORERÍA

OBJETIVO: Percibir, depositar, controlar, liquidar remesas y abonos a cuenta realizados por los Asegurados en la Oficina Central, Agencias y Pagadurías; así como salvaguardar los certificados de inversión, depósitos a plazos, Títulos valores del estado de El Salvador, transferencias y documentos que respalden ingresos y erogaciones monetarias de la Institución.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Indices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	-	0%	En proceso de validación.
2	N/a					Proponer la mejora de procedimientos de Tesorería equilibrando las normativas que apliquen, la atención oportuna a las personas que atiende y el pago en las fechas establecidas de las obligaciones financieras institucionales.	Documento	1	1	100%	Los procesos de pago se efectúan en el momento que las unidades que anteceden entregan los documentos debidamente documentados a Tesorería. Se da prioridad a los pagos de los seguros de acuerdo a proyección de pagos.
3	N/a					Apoyar a la Jefatura de la UFI en la administración de las inversiones financieras.	Gestión	9	9	100%	La etapa de Tesorería mas relevante es el oportuno desembolso del pago en aperturas y el proceso de renovaciones o cancelaciones.
4	N/a					Gestionar los estados de cuenta y reportes en línea con el Sistema Bancario, a fin de disminuir los costos de transporte por visitas personales a los Bancos.	Gestión	6	6	100%	Se efectúa proceso de obtención de estados de cuenta electrónicos via internet en los bancos que poseemos este servicio sin costo, por norma contable y NCIE, debemos enviar siempre las libretas a actualizar



UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

01  
0104

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL  
CONTABILIDAD

OBJETIVO: Registrar y validar las transacciones contables de acuerdo a las normas, lineamientos y principios de Contabilidad Gubernamental y que la documentación que sustenta dichos registros cumplan con los requisitos legales y técnicos, emitiendo y entregando en forma oportuna los estados financieros a los diferentes usuarios.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Procesar y enviar los informes financieros a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, según el plazo legal establecido.	Reporte	90	90	100%	Presentar los Estados Financieros a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental a más tardar el décimo día del siguiente mes del cierre contable.	Documento	9	9	100%	Se registró la información, presentando los Estados Financieros en el tiempo legalmente establecido, a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda.
2	N/a					Obtener la opinión razonable de los Auditores Externos de los Estados Financieros anuales.	Documento	1	1	100%	La Auditoría Externa, presentó Informe de Revisión de Información Financiera Intermedia, del periodo de enero a junio de 2016, sin observaciones en el área contable, asimismo la Auditoría Interna.
3	Elaborar las notas a los estados financieros de Junio y Diciembre.	Nota	2	2	100%	Elaborar y presentar las notas a los estados financieros de Junio y Diciembre, a la Administración Superior.	Documento	2	2	100%	Se elaboraron las notas a los Estados Financieros a junio de 2016, las cuales se presentaron a la Administración Superior, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, del Ministerio de Hacienda.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

SUBGERENCIA

OBJETIVO: Coordinar el trabajo a realizar por las Unidades de Recursos Humanos, UACI, Logística y Administración de Activos Institucionales y la UGDA, velando porque se brinde una efectiva atención a los Asegurados(as) y usuarios(as), proponiendo mecanismos ágiles para mejorar la eficiencia de la Institución.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	4	100%	Los departamentos que pertenecen a la Subgerencia remiten con el visto bueno los informes correspondientes a la Gerencia oportunamente, asimismo, presentan el grado de cumplimiento y los resultados obtenidos con base a la planeación estratégica.
2	N/a					Supervisar y apoyar las actividades de las Unidades que dirige.	Documento	35	35	100%	Se supervisa y apoya todas las actividades, firmando de visto bueno toda la documentación que se remite a Gerencia para su respectiva autorización.
3	Colaborar en la planificación del Plan de Capacitación Institucional para el año 2016.	Informe	-	-	-	Coordinar con Recursos Humanos la elaboración Plan de Capacitación Institucional para el año 2017 y presentarlo a Gerencia.	Documento	-	-	-	Programado para presentarse a finales del segundo semestre.
4	Colaborar en la planificación del Plan de Compras Institucional para el año 2016.	Informe	-	25%	-	Coordinar con la UACI en la elaboración del Plan de Compras Institucional para el año 2017 y presentarlo a Gerencia.	Documento	-	-	-	Programado para entregarse a finales del mes de noviembre.
5	Supervisar, requerir y revisar el uso y control de consumo de combustible	Documento	9	9	100%	Supervisar, requerir y revisar el uso y control de consumo de combustible	Documento	9	9	100%	Se remiten oportunamente los informes respectivos para conocimiento de Gerencia.
6	Dar seguimiento a la realización de capacitaciones al personal de acuerdo al Plan aprobado para el año 2015, así como la evaluación de las mismas (cuando son eventos cerrados).	Capacitación	12	15	125%	Dar seguimiento a la realización de capacitaciones al personal de acuerdo al Plan aprobado para el año 2016, así como la evaluación de las mismas (cuando son eventos cerrados).	Gestión	12	16	133%	"Diplomado de Seguridad Social" Modulo II "Principios y Valores de la Seguridad Social", "Aprendiendo a controlar mis emociones, mediante la Inteligencia Emocional" "El Rol del Auditor Interno como factor de mejora continua "Módulo III de Inglés para el Trabajo." Diseño y Evaluación de Controles Internos bajo el nuevo marco Referencial COSO.
7	Realizar reuniones mensuales con las jefaturas de la Subgerencia Administrativa, con el objeto de motivar al personal, supervisar las metas y actividades realizadas; de igual forma, discutir las necesidades y/o pendientes que se presentan dentro de sus unidades.	Reunión	36	36	100%	Proponer a Gerencia mejora a procedimientos relacionados con la prestación de servicios a terceras personas (internas o externas), velando por el cumplimiento de las normativas y la pronta atención.	Gestión	1	1	100%	Se giró indicaciones a través de correo electrónico a la Unidad de Seguros para que se verifique el procedimiento de atención a los asegurados, con el fin de mejorar la calidad del servicio que se brinda.
8	N/a					Proponer a Gerencia acciones a tomar para mejorar el programa de Responsabilidad Social de La Caja.	Documento	1	1	100%	Se presentó el proyecto para la compra de un vehículo institucional, tipo microbús, el cual coadyuvara en actividades de promoción de los seguros voluntarios, actividades de Proyección Social, Género, Medio Ambiente y Participación Ciudadana.



UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0102

PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES

OBJETIVO: Coadyuvar en el logro de una eficiente publicidad y comunicación de la Caja Mutual con los Asegurados(as), instituciones educativas oficiales y privadas, y otras con las cuales exista algún nexo. Desarrollar actividades de participación ciudadana y supervisar las actividades de Proyectos Sociales y Convenios, OIR y Atención Ciudadana.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Diseñar y ejecutar las campañas publicitarias de los Seguros que comercializa La Caja, a través de los medios de comunicación y redes sociales.	Informe	4	5	125%	Diseñar y ejecutar las campañas publicitarias de Seguros Voluntarios, imagen institucional, Agencias, Centros de Atención y Centro Cultural y Recreativo de San Miguel, a través de los medios de comunicación y redes sociales.	Documento	4	6	150%	Se realizó en el mes de marzo campañas de actualización de datos dirigido al sector pensionado y promoviendo el día de la mujer. Se gestionó la reproducción de 10,000 brochures con información de los Seguros de Vida. Se entregaron tarjetas de presentación a Encargados y Auxiliares de agencias y a las jefaturas. Se realizó campaña de promoción de seguros en el mes del maestro a través de redes sociales, se gestionaron DVD con información de La Caja, los cuales se entregaron a los asegurados en las actividades de junio y otros serán entregados en las actividades programadas al mes de noviembre 2016.
2	Estudiar y proponer proyectos y estrategias de promoción de ventas de los Seguros de Vida.	Informe	1	1	100%	Estudiar y proponer proyectos y estrategias de promoción de ventas de los Seguros de Vida.	Documento	1	2	200%	Se presentó propuesta para adquisición de material publicitario impreso, el cual ya fue autorizado por Consejo Directivo y se iniciaran las compras en el segundo semestre, se gestionó la compra de un microbús para fines publicitarios y la compra de equipo audiovisual para realizar mejor cobertura de las actividades institucionales.
3	N/a					Informar a la Gerencia y Subgerencia sobre los resultados de las encuestas de satisfacción de los beneficiarios de seguros.	Documento	1	1	100%	Se está trabajando el formato de la encuesta de satisfacción de los asegurados, para realizarla en las actividades de promoción de seguros a realizarse durante el mes de noviembre de 2016.
4	N/a					Analizar e informar a la Gerencia y Subgerencia sobre los resultados de las encuestas de satisfacción de los participantes de los programas de proyección social.	Documento	1	1	100%	Se ha recolectado las encuestas de satisfacción de algunos talleres de proyección social finalizados, y se está tabulando la información para pasar el informe a Gerencia y Subgerencia.
5	Ejecutar acciones de relaciones públicas con las 14 Direcciones Departamentales del Ministerio de Educación.	Informe	14	16	114%	Desarrollar plan de trabajo con los comités de participación ciudadana en los 14 departamentos del país.	Documento	3	3	100%	Se ha autorizado por Consejo Directivo el plan de trabajo de los 14 comités de participación ciudadana, así como el presupuesto para cada uno de ellos. Se han realizado 6 consultas ciudadanas en diferentes departamentos del país, como mecanismo de participación ciudadana, además se están desarrollando jornadas de capacitación en participación ciudadana y socialización de la Política de Participación Ciudadana de Caja Mutual en los 14 departamentos del país, con personal docente y administrativo del MINED.
6	Medir la factibilidad de los medios de comunicación para la colocación de publicidad de la Caja Mutual, que permita la inversión oportuna del presupuesto.	Estudio	1	1	-	Proponer la inversión en medios de comunicación, Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia para la Licitación Pública de los servicios de publicidad para el próximo año.	Documento	-	-	-	Se realizará el tercer trimestre de 2016.

UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

01  
0102

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL  
OIR Y ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO: Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos, apoyando las actividades de atención ciudadana.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	9	225%	Se han presentado oportunamente informes mensuales de gestiones realizadas del área organizativa: A la jefatura inmediata, subgerencia, Gerencia y Presidencia.
2	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes de información.	Usuarios	90	98	109%	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes de información.	Usuarios	90	182	202%	Se orienta y asesora a usuarios de acuerdo a demanda, en oficina y en jornadas de socialización de la Política de Participación Ciudadana, en diversos departamentos del país.
3	Recibir y dar trámite a Solicitudes/Requerimientos de Información.	Solicitud	63	26	41%	Recibir y dar trámite a Solicitudes/Requerimientos de Información.	Solicitud	63	26	41%	Se recibe y da trámite a Solicitudes/Requerimientos de Información de acuerdo a demanda.
4	Instruir a los servidores de La Caja sobre la cultura de la transparencia, la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento, por medio de correos electrónicos o asesorías.	Asesoría	9	9	-	Instruir a los servidores de La Caja sobre la cultura de la transparencia, la Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento, por medio de correos electrónicos o asesorías.	Charlas a los empleados	1	27	2700%	Se instruye a los servidores de La Caja sobre a LAIP, asesorándoles para realizar solicitudes de información a otras instituciones y a gestionar requerimientos de información con las unidades administrativas.
5	Realizar Notificaciones de la Información solicitada a los usuarios.	Resolución	63	26	41%	Actualizar y remitir a las instancias correspondientes, el Índice de Información Reservada.	Reporte	9	9	100%	Se actualizó el Índice de Información Reservada mensualmente y se envió a las instancias correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la LAIP.
6	Preclasificación de Actas de Consejo Directivo, de conformidad a punto 4.8 de Acta No. 70 de fecha 08/06/2012.	Actas	36	48	133%	Preclasificación de Actas de Consejo Directivo, de conformidad a punto 4.8 de Acta No. 70 de fecha 08/06/2012.	Actas	36	38	106%	Actividad realizada.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0102

PROYECCIÓN SOCIAL Y CONVENIOS.

**OBJETIVO:** Generar el involucramiento de los asegurados a los Planes, Programas y Proyectos, mediante las actividades de Proyección Social; así mismo, procurar mayores y mejores beneficios a través de la red de convenios entre La Caja y diferentes empresas e instituciones.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Indices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	0%	0%	En proceso.
2	N/a					Gestionar convenios con instituciones para dar nuevos beneficios de descuentos a los Asegurados(as) y su grupo familiar.	Gestión	9	5	56%	Se están realizado gestiones para posibles convenios con diferentes empresas y lograr acuerdos que beneficien a la población objeto. Cabe mencionar que existe desinterés por parte de algunos sectores comerciales a participar en programas de descuentos y promociones para un sector específico de la población.
3	Asesorar y acompañar a los Comités de Proyección Social en la planificación de las actividades a realizar.	Reuniones	2	2	100%	Analizar y proponer a la Administración superior, los proyectos a ejecutar por medio de los Comités de Proyección Social Departamental, sobre el desarrollo de habilidades.	Documento	74	119	161%	Actividad realizada.
4	Apoyar los planes de trabajo de los Comités Institucionales.	Reunión	9	9	100%	Realizar el seguimiento administrativo de los proyectos de proyección social, que estos cumplan con los objetivos, en los 14 Departamentos del país.	Documento	74	119	161%	Actividad realizada.
5	N/a					Analizar las evaluaciones de los talleres que realiza la población asegurada que asiste y proponer mejora en el Programa de Responsabilidad Social.	Documento	1	0%	0%	Programado para el último trimestre 2016.
6	N/a					Conformar y/o reestructurar los 14 Comités de proyección social.	Gestión	-	-	-	Programado para el último trimestre 2016.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

1

DIRECCION Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL.

LÍNEA

103

UNIDAD DE GÉNERO.

OBJETIVO: Garantizar la formulación, aprobación y aplicación de la política de equidad e igualdad de género en el quehacer institucional de La Caja.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	0	0%	En proceso de validación de la propuesta presentada por la Unidad de Planificación, Desarrollo Institucional y Medio Ambiente.
2	Presentación y gestión de aprobación de los Planes de Trabajo de los Comités de Género.	Documento	14	14	100%	Presentación y gestión de aprobación de los Planes de Trabajo de los Comités de Género.	Documento	1	1	100%	Meta superada en el mes de febrero/2016 cuando fueron presentados a Gerencia.
3	Elaboración y gestión de aprobación del documento proceso metodológico de la Política Institucional de Igualdad y Equidad de Género.	Documento	1	1	100%	Aprobación del Programa de capacitación institucional ( En temas de Género ) de La Caja.	Documento	1	1	100%	Meta superada en el mes de febrero/2016 cuando fue presentado a Gerencia.
4	Diagnóstico de las condiciones de igualdad y equidad de género a nivel Institucional.	Documento	1	-	0%	Preparación y presentación de diagnóstico de las condiciones de Igualdad y Equidad de Género a nivel Institucional.	Documento	1	50%	50%	Se ha presentado el Borrador al Comité Institucional, en proceso de la aprobación final.
5	Presentación y gestión de aprobación de la propuesta de la Política Institucional de Género, para autorización de la administración de La Caja.	Documento	1	-	0%	Presentación de la propuesta de Política Institucional de Igualdad, Equidad y No Discriminación de Género, para su aprobación.	Documento	1	50%	50%	
6	Coordinación de Convenios Interinstitucionales con: ISDEMU y CEMUJER en materia de género.	Documentos	2	-	0%	Coordinación de Convenios Interinstitucionales con: ISDEMU, MINED y ANDES en materia de género.	Documento	1	0%	0%	Se participa en las reuniones que ISDEMU, hace cada tres meses con todas las Unidades de Género del Estado. con ANDES se preparó la propuesta de Convenio, El MINED, no cuenta con Unidad de Género, por lo que se está trabajando coordinadamente con cada Dirección Departamental de Educación para la ejecución de las capacitaciones en Derechos Humanos y Género.
7	Analizar los resultados de los resultados de las capacitaciones realizadas por la Unidad con los Comités de Género.	Documento	-	-	-	Presentación de los resultados de las capacitaciones realizadas por la Unidad con los Comités de Género y el personal institucional.	Documento	1	100%	100%	Actividad finalizada.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

DESARROLLO HUMANO.

OBJETIVO: Coordinar y desarrollar con eficiencia y responsabilidad las actividades relacionadas con el área de Recursos Humanos.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4		0%	En proceso de validación la propuesta presentada.
2	Selección y Reclutamiento de nuevo Personal.	Evaluación	2	4	200%	Selección y Reclutamiento de nuevo Personal.	Gestión	5	1	20%	Se han realizado dos Promociones Internas para la Plaza de <b>Colaboradora de Reclamos</b> y para <b>Encargado de Agencia</b> , está última aún en proceso. Se tienen 4 plazas vacantes las cuales se pondrán en promoción hasta que la administración gire instrucciones.
3	N/a					Implementar el Programa de Gestión del Talento Humano impulsado por la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.	Gestión	7	7	100%	Dando seguimiento al trabajo de la Secretaría Técnica y Planificación de la Presidencia, se finalizó con la digitación de los Descriptores de Puestos de Trabajo del Personal, en el Sistema de Administración de Puestos de Trabajo <b>SAPT</b> , cada uno de ellos fueron revisados y validados por el delegado de la <b>STPP</b> finalizando con éxito este proceso 22/09/2016, siendo la fecha límite el 30/09/2016.
4	Coordinar la evaluación del desempeño al personal de la institución con los Jefes.	Formulario de Evaluación	1	1	100%	Coordinar la evaluación del desempeño al personal de la institución con los Jefes, bajo la técnica de "Talento Humano".	Gestión	1	1	100%	Bajo la Técnica del "Talento Humano", se elaboraron las plantillas del nuevo instrumento de <b>Evaluación del Desempeño</b> , el cual está diseñado con base a competencias, se utilizó como metodología la Guía para la Elaboración y Actualización del Manual de Funciones de Puestos del Órgano Ejecutivo, elaborado por la Subsecretaría de Gobernabilidad y Modernización del Estado, en dicha normativa se estipula la estructura de la descripción de puesto, además se estructuran 6 tipos de grupos según la competencia de los puestos y se determinan 11 Competencias Conductuales, para lo cual existe un Diccionario elaborado por <b>STPP</b> .
5	N/a				#¡DIV/0!	Participar en la actualización del Manual de Organización, conforme a lineamientos de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.	Gestión	2	2	100%	Por parte de la <b>STPP</b> se participó en la Socialización del <b>Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo</b> , es un Sistema Español utilizado en diferentes países, con el objetivo de hacer una valuación de puestos por medio de las funciones y llegar a una escala de nivel, donde hay puestos específicos y puestos comunes; este proceso será realizado por la <b>STPP</b> .
6	Controlar y ejecutar el Plan de Capacitación.	Requerimiento y Especificaciones Técnicas	12	15	125%	Ejecutar el Plan de Capacitación.	Gestión	7	16	229%	"Diplomado de <b>Seguridad Social</b> ", Modulo II " <b>Principios y Valores de la Seguridad Social</b> ", " <b>Aprendiendo a controlar mis emociones, mediante la Inteligencia Emocional</b> ", " <b>El Rol del Auditor Interno como factor de mejora continua</b> ", "Módulo III de Inglés para el Trabajo." <b>Diseño y Evaluación de Controles Internos bajo el nuevo marco Referencial COSO</b> ".

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
7	Llevar el control y seguimiento de la Prestación de Anteojos para el personal.	Documentos (Solicitud, Facturas, Constancias, etc.)	62	87	140%	Llevar el control y seguimiento de la Prestación de Anteojos para personal y miembros del Consejo Directivo.	Documento	75	98	131%	Realizado.
8	Llevar el control de la Clínica Médica Familiar para funcionarios, empleados y su grupo familiar.	Documentos (Facturas, Actas, etc.)	2,250	850	38%	Gestionar la prestación de los servicios médico-hospitalarios para personal y miembros del Consejo Directivo.	Documento	7	10	143%	Realizado.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

OBJETIVO: Planificar, administrar y controlar los recursos informáticos de la Caja Mutual; así mismo, proporcionar un oportuno y eficiente apoyo de soporte a las diferentes Unidades.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Dar soporte técnico a los usuarios(as) de los diferentes sistemas de información que posee la institución.	Requerimiento	9	9	100%	Administrar el apoyo de TI, a través de solicitudes y seguimientos en línea.	Gestión	120	120	100%	Se han atendido los requerimientos solicitados por medio de la mesa de ayuda.
2	Supervisar el uso adecuado del sistema de Asegurados(as) por medio de las herramientas de la base de datos.	Informe	9	9	100%	Gestionar la aprobación del Proyecto de Expediente Único Digital, como medio para automatizar el proceso de pago de seguros.	Documento	4	4	100%	Se han realizado las reuniones con la comisión y se presentará propuesta de mayor conveniencia para la institución.
3	N/a					Apoyar en la automatización de Indicadores de Gestión de La Caja.	Gestión	6	6	100%	Se realizará por medio de la adquisición del BPM.
4	Supervisar el rendimiento de los servidores, con el objeto de optimizar la base de datos de los Asegurados(as), recursos humanos y financiera.	Informe	9	9	100%	Supervisar el rendimiento de los servidores, con el objeto de optimizar la base de datos de los Asegurados(as), recursos humanos y financiera.	Gestión	9	9	100%	Se ha realizado por medio de los log del Sistema
5	Realizar copias de seguridad de cada una de las bases de datos que posee la institución (Operaciones, Recursos Humanos, Financiera).	Informe	9	9	100%	Realizar cambios en las tablas auxiliares de la Base de Datos, con el propósito de obtener información retroactiva.	Gestión	5	5	100%	Se han realizado conforme a solicitud.



17/34

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

OBJETIVO: Proveer en forma oportuna los requerimientos de bienes y servicios efectuados por las diferentes Unidades; así también, realizar actividades administrativas; basadas en los criterios de efectividad, economía y eficiencia.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Ejecutar el Plan de Compras 2015, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la LACAP, sobre las formas excepcionales de contratación: directa y libre gestión.	Cantidad de procesos realizados	197	295	150%	Ejecutar el Plan de Compras del año en curso, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la LACAP, sobre las formas excepcionales de contratación: directa y libre gestión.	Gestión	280	305	109%	Se han realizado en el periodo: 299 libres gestiones y 4 contrataciones directas, habiéndose anulado 2 procesos de libre gestión por decisiones institucionales.
2	Ejecutar el Plan de Compras 2015, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la LACAP, sobre las formas básicas de contratación: licitaciones o concursos públicos.	Cantidad de procesos realizados	3	1	33%	Ejecutar el Plan de Compras del año en curso, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la LACAP, sobre las formas básicas de contratación: licitaciones o concursos públicos.	Gestión	1	-	0%	Por decisiones institucionales, no se ha realizado la licitación programada para el 2016, sobre servicios de publicidad.
3	Elaborar la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (PAAC) para el próximo año 2016, en función de los requerimientos de las diferentes Unidades y de conformidad a los lineamientos dados por la	Programación	-	-	-	Elaborar la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (PAAC) para el próximo año, de acuerdo a los requerimientos de las Unidades y lineamientos de la UNAC.	Documento	-	-	-	Esta actividad se encuentra en proceso. Se espera finalizar en noviembre 2016.
4	Elaboración de informes semestrales sobre las adquisiciones/contrataciones realizadas a las MIPYMES, de conformidad a la Política de Compras vigente.	Informes	2	1	50%	Elaboración de informes semestrales sobre las adquisiciones/contrataciones realizadas a las MIPYMES, de conformidad a la Política de Compras vigente.	Documento	2	1	50%	Se ha informado a la UNAC del Ministerio de Hacienda, el informe correspondiente al primer semestre del año 2016.
5	Mantener actualizados los bancos de información requeridos por la ley: de Oferentes, de Contratistas, control de garantías, de multas impuestas, de extinción de contratos/ordenes de compras por causas imputables al contratista y de inhabilitados.	Bancos de información	-	-	-	Mantener actualizados los bancos de información requeridos por la ley: de Oferentes, de Contratistas, control de garantías, de multas impuestas, de extinción de contratos/ordenes de compras por causas imputables al contratista y de inhabilitados.	Gestión	-	-	-	La actividad se encuentra proyectada para realizarse a final de año; no obstante, en cada trimestre, se actualizan los diferentes bancos de información regulados por la normativa vigente.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

LOGÍSTICA Y ACTIVOS

OBJETIVO: Conservar y mantener en condiciones óptimas de funcionamiento; la administración de los bienes muebles e inmuebles, equipo de oficina y transporte; así como la supervisión de la limpieza y vigilancia oportuna.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Formular y proponer las mejoras que sean necesarias en la Oficina Central, Agencias Departamentales y Centros de Atención.	Documento	8	9	113%	Formular y proponer las mejoras que sean necesarias en la Oficina Central, Agencias Departamentales y Centros de Atención, conforme a los resultados de encuestas de satisfacción de la comodidad del edificio del personal y el grupo objeto.	Documento	1	4	400%	Suministro e instalación de aires acondicionados en Centro de Atención San Martín, en Agencia La Libertad; Suministro e instalación de archivos de alta densidad para Afiliación y Contabilidad y el suministro e instalación de persianas en Agencia San Salvador.
2	Elaborar las Especificaciones Técnicas de los diferentes mantenimientos y servicios (equipo y/o maquinaria) a llevarse a cabo en la oficina central	Documento	8	9		- Revisar los contratos que se establezcan de mantenimiento, aseo y atención de servicios generales del edificio administrativo de La Caja.	Gestión	2	3	150%	Se han revisado los contratos de: vigilancia, limpieza, mantenimiento preventivo de sistema eléctrico y bombas.
3	N/a					Investigar y proponer proyectos de ahorro energético institucional, para el próximo año.	Gestión	1	2	200%	Se ha formulado el proyecto de instalación de tubos LED, en el edificio de Oficinas Centrales; Se ha propuesto la instalación de equipo de aire acondicionado INVERTER en las adecuaciones del tercer nivel.
4	Llevar a cabo la administración de contratos y órdenes de compra de los diferentes mantenimientos y mejoras a realizarse en la Oficina Central, Agencias Departamentales y Centros de Atención, asimismo comprende la elaboración de los expedientes.	Actas de Recepción.	57	57	100%	Supervisar y apoyar las actividades de las Unidades que dirige, por medio de supervisar el cumplimiento de las metas de trabajo establecidas.	Gestión	35	35	100%	Se ha supervisado el cumplimiento de: vigilancia, limpieza, sistema de bombeo, sistema eléctrico, agua envasada, fotocopadoras, fumigación y aire acondicionado.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0103

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

OBJETIVO: Organizar, conservar y administrar los documentos de la Caja Mutual; administrar el archivo principal de la institución, así como sus archivos secundarios, periféricos, de gestión y todo lo relacionado con la administración de los documentos de La Caja.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Apoyar el proceso de creación del Expediente Único Digital de los Asegurados Activos.	Gestión	3	-	0%	En proceso.
2	Proporcionar expedientes a las unidades para devolución a los Asegurados(as) que cumplen 70 años, por vencimiento de plazo del SVD, elaboración de pólizas, modificaciones de los beneficiarios de los Asegurados(as) y venta al crédito.	Expediente	2,700	3,905	145%	Proporcionar expedientes a las unidades para devolución a los Asegurados(as) que cumplen 70 años, por vencimiento de plazo del SVD, elaboración de pólizas, modificaciones de los beneficiarios de los Asegurados(as) y venta al crédito.	Expediente	2,700	3,561	132%	Actividad Realizada.
3	Proporcionar expedientes de Asegurados(as) de Valores de Rescate y fallecidos a la Unidad de Trámite de Reclamo.	Expediente	720	977	136%	Proporcionar expedientes de Asegurados(as) de Valores de Rescate y fallecidos a la Unidad de Trámite de Reclamo.	Expediente	720	998	139%	Actividad Realizada.
4	Recepción y anexo a expedientes, recibos de ingreso de pagos mensuales de seguros provenientes de las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Expediente	2,250	4,400	196%	Recepción y anexo a expedientes, recibos de ingreso de pagos mensuales de seguros provenientes de las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Expediente	2,250	4,553	202%	Actividad Realizada.
5	Recepción de expedientes de nueva afiliación de los Seguros Básico, Opcional, por Sepelio, Dotal y expedientes que se prestaron para consulta y fueron devueltos a la Unidad de Archivo.	Documento	3,150	7,742	246%	Recepción de expedientes de nueva afiliación de los Seguros Básico, Opcional, por Sepelio, Dotal y expedientes que se prestaron para consulta y fueron devueltos a la Unidad de Archivo.	Expediente	3,150	5,657	180%	Actividad Realizada.
6	Anexar a expedientes solicitudes de los seguros básico, opcional por Sepelio y dotal de modificaciones y actualizaciones que realizan los afiliados en las distintas Agencias Departamentales y Oficina Central.	Documento	2,925	2,275	78%	Anexar a expedientes solicitudes de los seguros básico, opcional por Sepelio y dotal de modificaciones y actualizaciones que realizan los afiliados en las distintas Agencias Departamentales y Oficina Central.	Documento	2,925	1,950	67%	Esta actividad no se realizó por traslado de archivo de gestión de Operaciones.
7	Recepción de documentos para el Archivo Institucional de todas las unidades de la institución, que manejan un Archivo de Gestión.	Documento	1,125	2,224	198%	Recepción de documentos para el Archivo Institucional de todas las unidades de la institución, que manejan un Archivo de Gestión.	Documento	1,125	750	67%	Esta actividad no se realizó por no recibir insumos de otras unidades .
8	Organizar y clasificar en el Archivo Institucional de documentos recibidos de las unidades que tiene Archivo de Gestión.	Documento	3,600	3,700	103%	Organizar y clasificar en el Archivo Institucional de documentos recibidos de las unidades que tiene Archivo de Gestión.	Documento	3,600	2,400	67%	Actividad realizada, no se llevo a la meta por realizar el proyecto del traslado del archivo de Gestión de Operaciones.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

02

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.

LÍNEA

0202

UNIDAD DE SEGUROS

OBJETIVO: Coordinar el trabajo a realizar por Operaciones, Comercialización y Trámites de Reclamos, velando porque se brinde una efectiva atención a los asegurados y usuarios.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	-	0%	En proceso.
2	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	975	1,004	103%	Dar Visto Bueno a las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	975	862	88%	Asegurados que han tramitado el beneficio del Seguro de Vida Dotal, sin haber cumplido el plazo Retiro de valores de Rescate, según demanda.
3	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	370	445	120%	Dar Visto Bueno a las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	370	615	166%	Asegurados que han tramitado el beneficio del Seguro de Vida Dotal, habiendo cumplido el plazo pactado, Vencimiento de Plazo.
4	Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el pago de los diferentes Seguros por fallecimiento de los Asegurados.	Resoluciones	295	282	96%	Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el pago de los diferentes Seguros por fallecimiento de los Asegurados.	Resoluciones	295	336	114%	Trámites gestionados y cancelados a los beneficiarios de asegurados fallecidos, de los diferentes seguros de Vida.
5	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expediente	54	76	141%	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expediente	69	55	80%	Trámites gestionados y cancelados a los beneficiarios de asegurados fallecidos, según demanda.
6	N/a					Tramitar pagos de Gastos Funerarios (Beneficio Seguro de Vida Opcional).	Expediente	46	70	152%	Beneficio del Seguro de Vida Opcional, para monto iguales o mayores a \$5,714.57, trámites gestionados y cancelados a los beneficiarios designados por los asegurados.
7	Supervisar la elaboración del cuadro de pago de seguros de vida para aprobación del Consejo Directivo.	Acuerdo	36	36	100%	Avalar todos los informes para Consejo Directivo.	Informe	9	9	100%	Estadísticas mensuales y cuadros semanales para autorización de pagos de seguros.
8	N/a					Informar los valores mensuales de ingresos por ventas de seguros, dando un seguimiento a los ingresos de las ventas proyectadas anuales.	Informe	9	9	100%	Cierres de Operaciones y registro de transacciones provenientes de los ingresos de pago de cotizaciones de los asegurados.
9	Velar y supervisar el cumplimiento del Plan de Mercadeo del año en curso.	Informe	9	9	100%	Velar y supervisar el cumplimiento del Plan de Mercadeo del año en curso.	Informe	9	9	100%	Registro de venta, detalladas por seguros.

UNIDAD PRESUPUESTARIA 0202

02

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.

LÍNEA

0202

COMERCIALIZACIÓN

OBJETIVO: Promover los servicios que presta La Caja, a fin de promocionar y ejecutar la venta de los Seguros; brindando un servicio de calidad a los asegurados.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero- sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	5	125%	Se han presentado informes mensuales a la Gerencia y un informe de cumplimiento al Consejo Directivo
2	N/a					Gestionar los valores mensuales de ingresos por ventas de seguros, en función de los ingresos de las ventas proyectadas anuales.	% de cumplimiento sobre los ingresos proyectados mensualmente.	100%	82%	82%	De enero a sept. 2016, se logró obtener un 78% de cumplimiento en Asegurados y un 82% de cumplimiento en Ingresos
3	Enviar pólizas del Seguro de Vida Básico, Opcional, Sepelio y Dotal, por diferentes medios.	Póliza	5,625	5,414	96%	Enviar pólizas del Seguro de Vida Básico, Opcional, Sepelio y Dotal, por diferentes medios, a las personas que han contratado los seguros.	Póliza	4,878	3499	72%	Las entregas se realizan: por medio de planillas y Correo Nacional (las cuales tienen que tener mas de dos meses en la Agencia para poder ser enviadas); por medio de visitas a Centros Escolares; llamadas a asegurados para que visiten la Agencia y retiren su póliza.
4	Realizar y coordinar eventos de promoción de los seguros en las 15 Agencias Departamentales del país.	Evento	14	15	107%	Realizar y coordinar eventos de promoción de los seguros en las 15 Agencias Departamentales del país.	Evento	15	15	100%	En las Actividades de Promoción a Nivel Nacional se tuvo un total de 13,464 asistentes
5	N/a		-	-	-	Apoyo de actividades de proyección social: Proyectos de proyección social, velando por que se cumplan con los objetivos, en los 14 Departamentos del país.	Proyecto	74	105	142%	En los diferentes Proyectos de Proyección Social, se logró tener un total aproximado de 1,600 asistentes
6	Realizar campañas de suscripción y carnetización en los diferentes departamentos del país.	Evento	12	13	108%	Realizar campañas de suscripción y carnetización en los diferentes departamentos del país.	Evento	12	125	1042%	Dentro de las Jornadas de Suscripción y carnetización que se están realizando mensualmente los equipos de trabajo, están considerando aquellas infraestructuras que permitan el cumplimiento de la meta estratégica del 85% y la meta presupuestaria del Plan de Mercadeo 2016, logrando un total de ingresos de \$13,821.00 en los diferentes Seguros.



UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

02  
0202

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.  
OPERACIONES

OBJETIVO: Coordinar el registro de los Asegurados, validar la vigencia de los seguros, custodiar las transacciones de los seguros en forma eficiente y oportuna, generar las pólizas de seguro.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	4	100%	En proceso de validación la propuesta presentada.
2	Validar en la base de datos y aprobar todas las suscripciones y modificaciones, realizadas en las Agencias Departamentales, por Auxiliares de Agencia, por Agentes Independientes y Oficina Central.	Solicitud	15,003	24,904	166%	Validar en la base de datos y aprobar todas las suscripciones y modificaciones, realizadas en las Agencias Departamentales, por Auxiliares de Agencia, por Agentes Independientes y Oficina Central.	Solicitud	15,003	25,000	167%	Se ha incrementado las solicitudes de suscripción, modificación y actualizaciones por el incremento de las actividades que realiza comercialización en la promoción de los Seguros de Vida.
3	Emitir pólizas de los Seguros de Vida Básico, Opcional, Dotal y por Sepelio (Solicitudes provenientes, de las Agencias Departamentales, Agentes Independientes y Oficina Central.	Documento	5,625	4,580	81%	Emitir pólizas de los Seguros de Vida Básico, Opcional, Dotal y por Sepelio (Solicitudes provenientes, de las Agencias Departamentales, Agentes Independientes y Oficina Central.	Documento	3,600	3,499	97%	La verificación y conformación de pólizas se está realizando mejor con el apoyo del archivo que esta entregando los expedientes oportunamente y mensualmente el promedio de pólizas impresas es de 600 mensuales.
4	Capacitar al personal de ventas, y personal de apoyo del área de Operaciones.	Capacitación	3	3	100%	Capacitar al personal de ventas, y personal de apoyo del área de Operaciones.	Capacitación	3	3	100%	Con la ayuda de La Unidad de Genero se han realizado capacitación de control de la inteligencia emocional, manejo del estrés, que ha permitido mejorar los procesos de trabajo.
5	Presentar informe sobre la unidad.	Reporte	2	1	50%	Presentar informe sobre cumplimiento de actividades operativas.	Reporte	9	9	100%	Se presenta un informe mensual del comportamiento de las pagadurías.

UNIDAD PRESUPUESTARIA  
LÍNEA

02  
0201

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.  
TRÁMITES DE RECLAMOS

OBJETIVO: Atender eficiente y oportunamente a los Asegurados(as) y beneficiarios(as) o sus representantes sobre los reclamos para el pago de las prestaciones.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	enero-sept. 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Indices de Gestión de su Unidad.	Documento	4	-	0%	En proceso.
2	Orientar y asesorar legalmente a los beneficiarios o sus representantes, que presentan los reclamos de los diferentes seguros.	Informe	477	505	106%	Orientar y asesor legalmente a los beneficiarios o sus representantes, que presentan los reclamos de los diferentes seguros.	Informe	526	470	89%	Son los beneficiarios que buscan la orientación para poder reclamar los diferentes seguros, así como que hacer en caso de menores de edad o personas que están fuera del país.
3	Estudiar y analizar los expedientes para el pago del Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal y Sepelio.	Expediente	295	336	114%	Estudiar y analizar los expedientes para el pago del Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal y Sepelio.	Expedientes	295	336	114%	Son los casos de los fallecidos que los beneficiarios completan su documentación, por lo que se les resuelve para el correspondiente pago.
4	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	975	1,004	103%	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expedientes	980	862	88%	Son el número de asegurados que hacen uso de la prestación que les otorga el Seguro de Vida Dotal.
5	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	370	445	120%	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de póliza del Seguro de Vida Dotal.	Expedientes	370	615	166%	Son los asegurados que esperan cumplir su plazo contratado en el Seguro de Vida Dotal y retirar su monto contratado.
6	Elaborar las resoluciones de Gerencia, para pago de los seguros Básico, Opcional, Sepelio y Dotal por fallecimiento de asegurados.	Resolución	295	282	96%	Elaborar las resoluciones de Gerencia, para pago de los Seguros de Vida Básico, Opcional y Dotal por fallecimiento de persona asegurada.	Resolución	295	333	113%	De acuerdo como los beneficiarios presentan la documentación completa se van resolviendo los diferentes casos de los seguros.
7	Revisar expedientes sobre seguros de vida pendientes de pago parcialmente.	Expediente	57	20	35%	Revisar expedientes sobre seguros de vida pendientes de pago parcialmente.	Expedientes	61	25	41%	A pesar de las gestiones que se hacen de hablar por teléfono a los beneficiarios son los únicos que se han presentado a reclamar su derecho.
8	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expediente	54	76	141%	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expedientes	72	55	76%	Son los asegurados causantes que habían suscrito el Seguro por Sepelio.
9	N/a					Tramitar el pago del 10% de Gastos Funerarios.	Expedientes	45	70	156%	Son los casos de asegurados causantes que habían suscrito montos mayores a \$5,714.29, para poder gozar del beneficio.

## II. CUMPLIMIENTO REPORTADO POR CADA UNIDAD Y ÁREA ORGANIZATIVA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL, ENERO A SEPTIEMBRE 2016.

### 1- GERENCIA

#### Logros:

- Presentación de propuesta de adecuación de oficinas para la atención de los asegurados para el proyecto de Préstamos en la zona occidental.
- Propuesta para el desarrollo de nuevos procesos de pago para transacciones de Caja Chica logrando eficiencia en los procesos de pago por la referida.
- Coordinación de actividades para la elaboración de los requerimientos necesarios para la nueva unidad de Préstamos.

#### Amenazas:

- Proliferación de asociaciones crediticias y demás financieras poco restrictivas.

#### Dificultades:

- Lineamientos que restringen a los pagadores departamentales para la aplicación de descuentos a planilla por limitación a la cobertura del 20%.

### 2- AUDITORÍA INTERNA

#### Logros:

- En la ejecución de las auditorías y seguimientos efectuados de enero a septiembre 2016, no se determinaron hallazgos o situaciones negativas de importancia que hayan limitado o afectado el desarrollo de los procedimientos aplicados.
- Se efectuó seguimiento de Plan Operativo, Plan de Mercadeo a junio/16 y Acuerdos de Consejo Directivo hasta julio/16, según informes presentados por la unidad correspondiente.
- El seguimiento a Plan Estratégico correspondiente a junio/16, Auditoría Interna está pendiente de verificar ya que a septiembre/16, no se recibió la versión final del informe presentado por Planificación y Desarrollo Institucional a Consejo Directivo.
- Se presentaron informes de auditorías de gestión operativa, relacionados con:
  - Evaluación del Sistema de Control Interno.
  - Proceso de pago de Seguros.
  - Procesos de Compras.
  - Requisiciones, consumo y recorridos de vehículos institucionales.
  - Acceso a información pública.
  - Desarrollo de proyectos sociales y género en diferentes departamentos.
  - Expedientes de personal y pagos registrados en planilla.
- Se asistió a reuniones mensuales de Presidencia con Gerencias, Asesorías y Jefaturas de La Caja y se presentó las matrices con información de cada mes.
- Se asistió a capacitaciones proporcionadas por La Caja e instituciones externas.
- Se desarrolló auditoría especial de cuentas específicas de balance de comprobación al 30 de junio 2016, presentando informe sin hallazgos el 12 octubre/16.

#### Amenazas:

- El desarrollo de Proyectos Sociales, Género, Participación Ciudadana, Medio Ambiente, Eventos de Promoción de Seguros, no pueden ser verificados en la totalidad por Auditoría Interna, pudiendo dar origen a situaciones negativas que no se conozcan.
- El proyecto de Préstamos a los asegurados de la Caja, incorporado en Proyecto de Reformas a la Ley de La Caja, que recientemente tuvo dictamen favorable por la Asamblea Legislativa y que está pendiente de publicación en Diario Oficial, hará que se hagan cambios en Plan de Trabajo.

### 3- ASESORÍA JURÍDICA

#### Logros:

- Informó la elaboración de 14 contratos institucionales.

#### Amenazas:

- no reporta amenazas en el cumplimiento de actividades del segundo semestre del 2016.

### 4- PLANIFICACIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y MEDIO AMBIENTE

#### Logros:

- Organización y definición de las actividades operativas a realizar en pro del medio ambiente.
- Finalización del sistema de evaluación del personal, conforme a los lineamientos establecidos por la STPP.
- Finalización de la propuesta de los indicadores de gestión, para validación de las diferentes jefaturas de las Unidades y Áreas Organizativas.

#### Amenazas:

- Demorar la adquisición de una herramienta informática, que permita modelar y automatizar procesos claves institucionales, trascendiendo los servicios de lo presencial a lo virtual, mejorando con ello la cobertura geográfica de los servicios que La Caja brinda.
- Falta de sistemas informáticos para los datos de los asegurados con información actualizada y oportuna.

### 5- UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

#### Logros:

- La oportuna inversión de los excedentes de ingresos.
- La generación oportuna de los informes financieros gerenciales para la toma de decisiones en cuanto a inversiones, egresos e ingresos.
- La inversión en un activo inmueble que pasa a aumentar los activos institucionales, generando una fortaleza en esta área.
- Proyecto de Presupuesto entregado al Ministerio de Hacienda para el año 2017
- Se logra vender un vehículo de la institución generando más disponibilidad
- Se logra comprar un vehículo nuevo para una mejor gestión institucional
- Informes de Auditoria Externa con dictamen limpio

#### Amenazas:

- La obtención oportuna de la información de otras unidades para elaborar los informes financieros, pudiendo ocasionar que la presenten con muy poco tiempo de revisión y análisis, pues también en otras áreas tienen asignaciones labores con diversas prioridades o están en Comités.
- Elevada cantidad de actividades generan disminuir el tiempo de revisión de los datos.

### 6- PRESUPUESTO

#### Logros:

- Remisión a la Dirección General de Presupuesto y Ministerio de Educación el presupuesto institucional 2017 en forma oportuna, consolidando y organizando la información remitida por las Unidades y Comités de Responsabilidad gestión institucional, llegando al valor presupuestado de \$10.3 millones de dólares, con

un incremento del 0.5 % con respecto al año 2016. Se han incorporado entre los montos relevantes los relacionados a pago de seguros, promoción de seguros voluntarios, proyección social, participación ciudadana, medio ambiente, género, rendición de cuentas, entre otros.

- Remisión definitiva a la Dirección General de Presupuesto de documentos sobre diseño de Programas presupuestarios, actualizándose en base a recomendaciones recibidas por la DGP.
- Validación por parte de la DGP de las categorías presupuestarias y su posterior aprobación por Consejo Directivo mediante acuerdo.

**Amenazas:**

- Para darle seguimiento a las metas de los planes de trabajo presentados por cada unidad no se dispone de datos a nivel de ejecución presupuestaria, esto debido a que en los controles de presupuesto en el Sistema SAFI se manejan las cifras hasta Línea de Trabajo y no se llega a incorporar información a nivel de las Unidades Operativas.

**7- TESORERÍA**

**Logros:**

- En los procesos de pago se efectúan en el momento que las Unidades que anteceden, entregan los documentos a Tesorería. Se da prioridad a los pagos de los seguros de acuerdo a proyección de pagos.
- El pago electrónico se ha convertido en un logro importante, con él se coloca oportunamente el dinero en las cuentas de nuestros asegurados, que solicitan su abono por esta vía. Cabe mencionar que el archivo para subir esta información proporcionado por la unidades que anteceden ayuda en gran porcentaje
- El oportuno desembolso del pago para inversiones en aperturas, renovaciones y cancelaciones.

**Amenazas:**

- Disminución de la disposición de los motorista/mensajeros que en este año se da, con respecto al envío de la correspondencia por notas de abono y otros de bancos para los asegurados que solicitan abonos a bancos diferentes a los que ya tenemos en línea.
- El aumento de la carga de trabajo, ya que al incrementarse el monto de caja chica, se aumenta el número de transacciones, así también se ha incrementado la recepción de pagos de seguros en ventanilla.
- El continuo retraso en la obtención de las firmas electrónicas de parte de los compañeros firmantes.
- El corto tiempo en que se reciben los valores de rescate y vencimiento, los traen con mucha frecuencia el último día de fin de la proyección,
- Igual suceso se da con las planillas de pago de sueldos la unidad que precede envía hasta el último día de pago, con la potencial amenaza que el pago de sueldos se retrase.
- En devoluciones, la no coincidencia del archivo electrónico, con lo físico provoca atrasos en el pago de seguros.
- La continuidad del proceso de pago electrónico podría verse interrumpido, por la comunicación con los bancos donde efectuamos estos procesos, debido a cortes de energía eléctrica y de la línea de comunicación.
- Retraso en proceso de información para SAFI, debido, a que las unidades involucradas no presentan en tiempo la documentación para devengamiento.

**8- CONTABILIDAD**

**Logros:**

- Haber efectuado los registros contables de acuerdo a normas y principios de contabilidad gubernamental, efectuando los cierres contables en el tiempo legalmente establecido de acuerdo a la Ley SAFI; proporcionando los Estados Financieros oportunamente para la toma de decisiones de la administración.

- Se proporcionó la información de partidas contables, estados financieros a la Auditoría Externa, obteniendo Informe de Revisión de Información Financiera Intermedia de enero a junio de 2016, sin observaciones.

**Dificultades:**

- Los cierres contables se están logrando justo el día final del tiempo legalmente establecido de acuerdo a la Ley SAFI, debido a que la Unidad de Operaciones ha tenido dificultades en la entrega de la información que comprende las primas de seguros anuales para efectuar las partidas contables del devengado y reclasificación de los ingresos corrientes y años anteriores, que son indispensable para el cierre contable de cada mes.

**Amenazas:**

- El volumen de operaciones está creciendo cada año, como efecto de los procesos de los proyectos sociales, educativos, género, participación ciudadana, nuevos beneficios, etc. que conllevan procesos de administrativos de forma pormenorizados creciendo el volumen de operaciones que trae como efecto el aumento de registros como de documentos que los respaldan.

**9- SUBGERENCIA**

**Logros:**

- Conservar en óptimas condiciones la flota institucional de automóviles a través de: Subasta del microbús Mitsubishi L300 año 2003 y la adquisición de un vehículo para 8 pasajeros tipo microbús año 2016. Lo anterior, coadyuva con las actividades de promoción de los seguros voluntarios, proyección social, género, medio ambiente y participación ciudadana.

**Dificultades:**

- Maximizar el recurso de vehículos y cubrir el 100% de los requerimientos de transporte por misiones oficiales fuera y dentro San Salvador.
- Incremento en la demanda de permisos por días compensatorios por parte del personal que dependen de la Subgerencia.
- Falta de personal capacitado que supla las áreas de staff en temas de relevancia, para casos fortuitos y/o de ausencia.
- La implementación del programa de préstamos en sus fases iniciales, con base a las reformas a la Ley.

**Amenazas:**

- Competencia del Sistema Financiero, aseguradora y cooperativa.

**10- PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES**

**Logros:**

- Aprobación del plan de trabajo de los Comités de Participación Ciudadana Departamentales y el presupuesto para la ejecución del mismo; además, la aprobación de la inversión en publicidad impresa, la adquisición de un microbús para fines publicitarios, adquisición de una cámara de video, la realización de jornadas de capacitación en participación ciudadana y socialización de la Política de Participación Ciudadana a nivel nacional.

**Dificultades:**

- En cuanto a la meta de: Diseñar y ejecutar las campañas publicitarias de: Seguros Voluntarios, imagen institucional, Agencias, Centros de Atención y Centro Cultural y Recreativo de San Miguel, a través de los medios de comunicación y redes sociales, se ha tenido la dificultad de falta de recurso adecuado para publicación de las actividades de La Caja de forma oportuna, ya que por falta de datos en el teléfono institucional no se han publicado algunas fotografías que comparten los compañeros de las agencia de los talleres, jornadas de suscripción de seguros y las diferentes actividades a las que se da cobertura, sino hasta tres días después, buscando siempre lograr la conexión wifi, o sólo mientras se permanece en Oficina Central, por lo que la información se publica muchas veces de forma desactualizada.

**Amenazas:**

- La falta de recursos institucionales para realizar las publicaciones de las actividades de La Caja, en redes sociales de forma constante, actualizada y oportuna.

**11- OIR Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**Logros:**

- Dar respuesta a solicitudes de información en menos de la mitad del plazo máximo de tiempo para responder.
- Cumplir con la publicación de la Información Oficiosa.
- Dar orientación para acceder a información pública u oficiosa de La Caja y a otras instituciones, en oficina y durante jornadas de socialización de la Política de Participación Ciudadana.
- Envío de informe anual e Índice de Información Reservada en tiempo al Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Se tiene el apoyo de la jefatura inmediata para el cumplimiento de la LAIP, así como para cumplir con los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública y la Secretaría de Participación Transparencia y Anticorrupción, atendiendo las convocatorias y colaboraciones solicitadas a Oficiales de Información.

**Dificultades:**

- Algunas Unidades administrativas demoran el envío de la información, ya sea de una solicitud de información o para la actualización de información oficiosa, pudiendo incurrir en infracciones de la LAIP.

**Amenazas:**

- No se visualizan amenazas para el cumplimiento de las metas del último trimestre del 2016, que corresponden a esta Unidad, incluidos en el Plan Operativo Institucional.

**12- PROYECCIÓN SOCIAL Y CONVENIOS**

**Logros:**

- Realizar 119 proyectos sociales a nivel nacional, beneficiando hasta el momento a 2,600 asegurados, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento en el desempeño laboral de los asegurados, emprendedurismo y responsabilidad social.
- Realizar la gestión para el mantenimiento de los convenios existentes, por medio de teléfono y correo institucional.

**Dificultades:**

- Desmotivación por parte de algunos de los integrantes del Comité de Proyección Social al momento de planificar, presentar y coordinar proyectos.
- Debido al incremento de la delincuencia y el actuar de pandillas ha provocado en algunos proyectos ejecutados, ausentismo de participantes.
- Se ha tenido la dificultad de falta de recurso adecuado para el traspaso y publicación de las actividades de La Caja de forma oportuna, ya que por falta de datos en el teléfono institucional no se han publicado algunas fotografías que comparten los compañeros de las agencia de los proyectos sociales ejecutados, por lo que la información se publica muchas veces de forma desactualizada.
- En relación a la gestión de nuevos posibles convenios con Empresas, se han realizado diferentes actuas con el fin de incrementar los beneficios para nuestra población objeto, pero cabe informar que muchas gestiones realizadas no han dado frutos, debido al desinterés en ofrecer descuentos de la cual los propietarios y/o enlaces manifiestan no dejaran mayor margen de ganancia.



### **13- UNIDAD DE GÉNERO**

#### **Logros:**

- Realización de 21 jornadas de sensibilización en Derechos Humanos y Género a nivel nacional, incluyendo Personal Institucional y del Ministerios de Medio Ambiente y Recursos Naturales MARN.
- Sensibilizadas en Derechos Humanos y Género **1,052** personas entre mujeres y hombres.
- Establecer coordinación con el Director Nacional de Gestión Educativa Lic. Renzo Valencia, con quien se ha sostenido dos reuniones donde se ha conversado sobre el trabajo institucional a la vez solicitándole reunión con los catorce directores departamentales.
- Coordinar el trabajo de campo con las unidades de Participación Ciudadana y Medio Ambiente con el objetivo de dar a conocer al personal docente el trabajo que ambas unidades están ejecutando.
- Finalizado la digitación de los resultados de las evaluaciones de cada jornada realizada desde marzo a septiembre 2016 a nivel nacional.
- Se ha finalizado el borrador de los resultados del diagnóstico para la elaboración de la Política Institucional de Género, el cual se ha socializado con Gerencia y Comité Institucional de Género, quienes han realizado sugerencias de mejora .

#### **Dificultades:**

- No tener saldo para realizar las llamadas a celulares del personal docente con quienes se coordinan las actividades macros.
- No tener acceso a equipo de informática para continuar con la tabulación de los resultados de las evaluaciones de las jornadas de género por parte de la joven de horas sociales asignada a la unidad.
- No se logró coordinar la ejecución de las actividades con las direcciones departamentales de Cabañas y La Paz, a pesar de todos los esfuerzos realizados.

#### **Amenazas:**

- Que no se visualice y valore el trabajo que como Unidad se está realizando a nivel nacional y se cambie la metodología de trabajo para el próximo año, tal como se hizo a finales del año 2015.

### **14- DESARROLLO HUMANO**

#### **Logros:**

- Elaboración y entrega del nuevo formulario de la Evaluación del Desempeño, en el que se estructuran 6 tipos de grupos según la competencia de los puestos y se determinan 11 Competencias Conductuales, para lo cual existe un Diccionario elaborado por la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia. El nuevo formulario contiene un conjunto de Competencias Genéricas, que han sido establecidas como críticas para La Caja, por considerar que son necesarias para el desempeño eficiente y eficaz de la persona que ocupa el puesto.
- Utilización sincronizada de los nuevos sistemas que la Secretaria Técnica y de Planificación de la Presidencia (STPP), con el fin de homologar y modernizar la Gestión del Talento Humano.
- Implementación del Sistema de Elaboración de Planillas Previsionales en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero para la elaboración, presentación y pago de las planillas (SEPP).
- Alcanzar mayor eficiencia de los empleados por medio del cumplimiento del Plan de Capacitación de acuerdo a lo programado.
- En cuanto a las remuneraciones, y prestaciones del personal, se han realizado con éxito evitando moras o retrasos para la institución.
- En cuanto a la Selección y Reclutamiento de Personal, se ha realizado Promoción Externa por medio de la plataforma del Gobierno Abierto, y en las Promociones Internas de acuerdo a las normativas y lineamientos de la institución, elaborando los respectivos acuerdos e indemnizaciones según el caso.

- Se finalizó exitosamente la digitación de los Descriptores de Puestos del Personal, en el Sistema de Administración de Puestos de Trabajo (SAPT), implementado por la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia (STPP). Quedando listos para ser validados por medio de la STPP en el Sistema de Valoración de Puestos de Trabajo.

**Dificultades:**

- En el cumplimiento de las metas programadas, se han presentado inconvenientes en los sistemas tecnológicos de los procesos que se realizan para elaborar las remuneraciones y demás, lo que ha ocasionado que las obligaciones de la Unidad, no sean concluidas con anticipación.
- Entrega de los permisos del personal de forma tardía, permiten atrasos en la elaboración del reporte de llegadas tardes, lo que ocasiona inconvenientes para la entrega oportuna de planilla de sueldos a la Unidad Tesorería.
- Está inconclusa la actualización de los expedientes del personal, por la carga laboral que tiene asignada la Unidad, sin embargo se están haciendo todos los esfuerzos posibles.

**Amenazas:**

- Falta de integración del personal a los planes programados por las unidades.
- Renuncia de personal valioso para la Institución.

**15- UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**Logros:**

- Implementación de sitio Web estandarizado por el gobierno central
- Implementación de sistema de devoluciones de los asegurados.

**Dificultades:**

- Falta de un miembro de TI
- La no aprobación del servidor de balanceo presupuestado.

**Amenazas:**

- La saturación de actividades.

**16- UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL.**

**Logros:**

- Contar con personal capacitado en los procesos de adquisiciones y contrataciones.
- Se ha ejecutado el 100% de los procesos de adquisiciones y contrataciones, que las Unidades y Áreas Organizativas han requerido a la unidad.
- Contar con el apoyo de las autoridades competentes, para realizar los procesos con apego legal.

**Amenazas:**

- Poca ejecución de la PAAC vigente. De los \$1, 028,350.00 dólares programados ejecutar en el año, en adquisiciones y contrataciones, de enero hasta el último hábil de septiembre 2016, se ha ejecutado únicamente el 47.71%, equivalente a \$490,647.36 dólares.
- La falta de programación para hacer las requisiciones de compras según la proyección de necesidades, por parte de las unidades solicitantes, lo que puede conllevar:
  - a. A que se ejecute un bajo porcentaje en PAAC 2016.

 31 | 34

- b. Haya mayor presión para incrementar las gestiones de compras en lo que resta del año.
- c. Se hagan requisiciones de compras con carácter "Urgente" por parte de las unidades solicitantes y que debido a la poca a nula planificación, se puedan incumplir plazos, no se logren las contrataciones requeridas o se obligue a un incumplimiento contractual a los contratistas.

#### **17- LOGÍSTICA Y ACTIVOS**

##### **Logros:**

- Se contrataron todos los bienes y servicios requeridos para el mantenimiento adecuado de los bienes institucionales, dentro de la logística institucional, incluyendo los seguros por daños y otros y los servicios de seguridad institucional y limpieza.

##### **Amenazas:**

- No se reportan amenazas para el cumplimiento de las metas programadas.

#### **18- UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

##### **Logros:**

- Se trasladó el archivo de gestión de operaciones con total de 63,360 expedientes, a Operaciones, de acuerdo a organización aprobada por el Consejo Directivo.

##### **Dificultades:**

- el traslado del auxiliar de Archivo a la unidad de Gestión.

##### **Amenazas:**

- Que el proyecto de Archivo Institucional no alcance las metas en el tiempo estipulado, por falta de asignación de recurso humano.

#### **19- UNIDAD DE SEGUROS**

##### **Logros:**

- Disminución de días para el trámite de pago de seguros.
- Unidad de Operaciones, ha utilizado diversos mecanismos para ampliar la revisión de la bases de datos.
- Readecuación de horarios de atención en agencias departamentales y centros de atención, siendo horarios más productivos.

##### **Dificultades:**

- Aún se mantienen tiempos largos trámites de Valores de Rescate y Vencimiento de Plazos, por el cambio de procedimiento.
- Una de las dificultades es el hecho de que las pagadurías no aplican órdenes de descuento, por tener la restricción de aplicación de 20% en concepto de descuento de las cuotas de los diferentes seguros de La Caja.
- Atraso en la elaboración de devoluciones de cuotas, a pesar de contar con un nuevo procedimiento.
- Renuncia de parte de los asegurados a los seguros que ofrece La Caja y descuentos en planillas, para poder acceder a créditos en diferentes instituciones financieras.
- Gestión de Cobro, se ha visto incrementada en cuanto a generación de correspondencia, y los asegurados esperan últimos periodos de pagos o no se acercan a cancelar.

##### **Amenazas:**

- Renuncias de los diferentes seguros que ofrece La Caja y descuentos de descuentos debido a la restricción del 20%.

- Restricción para la aplicación de descuentos de las cuotas de los diferentes seguros, por el 20%.
- Incremento de asegurados que incurren en el no pago de las cuotas, y que podrán salir del sistema.

## **20- COMERCIALIZACIÓN**

### **Logros:**

- En el primer semestre del 2016, se ha logrado obtener un total del 86% en el cumplimiento de las metas del Plan de Mercadeo, lo que equivale a un 26% de incremento en relación al semestre del 2015.
- Durante el periodo de enero a junio del 2016, se han realizado 92 jornadas de suscripción y carnetización, logrando un total de 3,460 asegurados atendidos y 877 Seguros vendidos por monto total de \$9,830.16, lo que ha permitido consolidar los equipos de trabajo por zonas.
- Se ha logrado registrar un total de 1,028 nuevas suscripciones al Seguro de Vida Básico.
- Las actividades de Promoción de los Seguros desarrolladas en el mes de junio, se tuvo un total de 13,464 asistentes, logrando un 116% de asistencia en relación a la asistencia esperada.
- Se tuvo un ahorro total de \$4,019.58 en la ejecución de los proyectos de compra de artículos electrodomésticos y en el presupuesto del desarrollo de las actividades.
- Se ha logrado percibir un total de \$146,370.89 en recaudación de primas iniciales y renovaciones de los Seguros Voluntarios de La Caja, lo que equivale a un 149% de incremento en relación a los años anteriores (2013-2015).

### **Dificultades:**

- Dificultad de la no aplicación de las órdenes de descuento, debido a la restricción del 20% en la planilla de los asegurados.
- Renuncias de los Diferentes Seguros Voluntarios, debido a la restricción del 20% en la planilla de los asegurados.
- En el primer semestre del 2016, se le ha dado de baja a 934 asegurados por falta de pago, 47 fallecidos y se han tenido 88 renuncias de los diferentes Seguros, lo que afecta al cumplimiento de la meta estratégica, reduciendo la población asegurada en un total de 1,069 asegurados.
- Actualmente se tienen varias zonas de alta riesgo por delincuencia en todos los municipios del país, lo que dificulta las visitas a los Centros Escolares.
- Tardanza en los procesos de devoluciones, pago de Retiro de Valores de Rescate, Vencimiento de Póliza y Pago de Seguros por Fallecimiento.

### **Amenazas:**

- Dificultad de la no aplicación de las órdenes de descuento, debido a la restricción del 20% en la planilla de los asegurados.
- Renuncias de los Diferentes Seguros Voluntarios, debido a la restricción del 20% en la planilla de los asegurados.

## **21- OPERACIONES**

### **Logros:**

- En el área de atención al público el cambio de horario permite que las auxiliares de operaciones avancen en las actividades que tienen asignadas como la elaboración de devoluciones, ingreso de solicitudes al sistema de vendedor independiente, en las cartas de vencimiento, en la elaboración de cartas a INPEP mayores de setenta años.
- En el área de afiliación la revisión de solicitudes y de la venta mensual se ha trabajado en tiempo, lo mismo con las planillas de las distintas Pagadurías Auxiliares que a pesar de haber tenido problemas en los depósitos los cierre se han entregado en la fecha propuesta por el ministerio de hacienda
- En la gestión de cobro se ha incrementado el envío de cartas a los asegurados que se encuentran activos.

 33 | 34

- A partir del primero de septiembre, la unidad de Operaciones ya no revisa documentos de la Unidad de Trámites de Reclamos su responsabilidad se limita a elaborar los estados de cuentas y verificar que los expedientes se encuentren completos con sus solicitudes; al mismo tiempo se le asignó la Unidad de archivo de Gestión, a la cual se han hecho las coordinaciones pertinentes con el personal destacando la organización y manejo del archivo con el compromiso acelerar los procedimientos de entrega de expedientes como cumplir con lo pendiente de resguardar.

## **22- TRÁMITES DE RECLAMOS**

### **Logros**

- Que los cuadros de valores de rescate y vencimiento de póliza se han estado entregando entre lunes y martes, lo que permite que a los asegurados les paguen mucho más rápido y no esperen un mes, sino que han estado saliendo en un período de 15 a 22 días el pago.
- Informática instaló la pestaña en la base de datos que ya permite ingresar a la misma todo lo referente al pago de los expedientes por Incapacidad Total y permanente, lo que hace que ya se tenga registrado en la base de datos.

### **Dificultades:**

- En cuanto al programa de valores de rescate y vencimiento de póliza, todavía no se ha logrado que funcione al 100%, sino que está en un 90%, al tenerlo permitiría más agilidad en el proceso, además se espera que en las agencias departamentales también se instale el programa y se pueda usar.

### **Amenazas:**

- Por ser una unidad de respuesta que se atienden los casos de acuerdo a como los vienen a reportar, debido a que son fallecidos, la amenaza sería que la mortalidad incremente, además que sigan falleciendo aquellos asegurados que tienen montos de \$30,000.00 y \$11,428.57.

