

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL –POI-, SEGUIMIENTO AÑO 2016, 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 al cumplimiento de metas.

Por lo antes indicado, se presenta el informe de:

- 1) "Plan Operativo Institucional –POI-, seguimiento año 2016, Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, incluye reporte de cada Unidad y Área Organizativa de logros, dificultades y amenazas en el cumplimiento de metas.

SE SOLICITA AL CONSEJO DIRECTIVO:

"Darse por enterado del cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Institucional 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 del 2016."

Unidad Solicitante:



Lic. Jorge Alberto Canales Blanco
Jefe de Planificación y Desarrollo
Institucional.

Vo. Bo. :

Ing. Walter Edgardo Funes Callejas
Gerente

San Salvador, 31 de enero 2017.



Plan Operativo Institucional –POI–, seguimiento año 2016, Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación.

PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.
Enero 2017


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

CONTENIDO	Pág.
I. DETALLE COMPARATIVO 2015 - 2016	1
1) Gerencia	1
2) Auditoría Interna	2
3) Asesoría Jurídica	3
4) Planificación y Desarrollo Institucional	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) Proyección Social y Convenios	13
13) Unidad de Género	14
14) Desarrollo Humano	15
15) Unidad de Tecnologías de Información	16
16) Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	17
17) Logística y Activos	18
18) Unidad de Gestión Documental y Archivo	19
19) Unidad de Seguros	20
20) Comercialización	21
21) Operaciones	22
22) Trámites de Reclamos	23
II. LOGROS, DIFICULTADES Y AMENAZAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL POA, 2016	24

I. DETALLE COMPARATIVO 2015 - 2016

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS 2016	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	348	467	134%	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	48	48	100%	Realizadas.
2	N/a					Presentar los Indicadores de Gestión Institucionales y por Unidad Organizativa para la aprobación del Consejo Directivo.	Documento	1	1	100%	Se han presentado los indicadores de Ejecución presupuestaria, tiempo de pagos a MYPEs, índices de fallecidos y pagos de seguros y los indicadores de comercialización.
3	N/a					Evaluar las brechas de los Índices de Gestión de cada Unidad Organizativa, para la toma de decisiones.	Gestión	6	6	100%	Se ha dado inicio al proyecto de colectores y de los vendedores independientes, de igual forma, se han girado indicaciones a la unidad de trámite de reclamos para hacer efectivos los pagos de seguros y se ha solicitado a ISBM apertura a nuestros empleados para atender público en los policlinicos para incrementar ventas.
4	Presentar al Consejo Directivo, informe de las evaluaciones trimestrales al cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional 2015.	Informe	3	3	100%	Presentar al Consejo Directivo los resultados trimestrales y semestrales de los Indicadores de Gestión, así como las decisiones tomadas o por tomar.	Gestión	2	2	100%	Se presentaron informes de ventas, compras a PYMES, pago de seguros y estadísticas de fallecidos, en el mes de noviembre y diciembre 2016.
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	2	200%	Enero y Julio 2016.
6	N/a					Proponer al Consejo Directivo la creación de dependencias de La Caja, a nivel nacional.	Documento	1	-	0%	Se espera que con la aprobación del presupuesto de nación 2017 se proceda a contrataciones para la Unidad de Préstamos, en proceso de formación.
7	Estudiar y proponer proyectos promocionales que coadyuven con la venta de los Seguros de La caja.	Documento	3	4	133%	Proponer al Consejo Directivo la implementación de procesos que aceleren los pagos de seguros.	Documento	1	1	100%	Se está trabajando desde agosto el análisis de procesos de pago de seguros con la ayuda de la STPP la cual a delegado a la Licda. Denis Ortez para presentar al Consejo Directivo la propuesta de mejora.
8	Dar seguimiento al desarrollo de nuevos proyectos de beneficios y prestaciones para los Asegurados(as) y sus familiares.	Documento	3	4	133%	Proponer al Consejo Directivo la contratación de consultoría actuarial para el desarrollo de nuevos servicios, prestaciones y beneficios.	Documento	1	1	100%	Actividad realizada.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS 2016	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	0%	Evaluación	1	1	100%	Evaluar el Sistema de Control Interno.	Evaluación	1	1	100%	Evaluación realizada en primer trimestre 2016.
2	Evaluar el Sistema de Control Interno.	Auditoría	1	1	100%	Auditoría de Cuentas Específicas de la Situación Financiera y Ejecución Presupuestaria.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó auditoría de cuentas específicas al 30/06/16. La auditoría al 31/12/16, se han realizado procedimientos de: arqueo, inventario cupones de combustible, inventario existencia de papelería, solicitud cartas de confirmación de inversiones en sistema financiero. El examen de cuentas de Situación Financiera se iniciará posterior al cierre definitivo de Contabilidad al 31/12/16.
3	Auditoría de componentes de Estados Financieros y Ejecución Presupuestaria.	Auditoría	2	2	100%	Examinar procesos de resolución, aprobación y pago de seguros.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó examen de pago seguros de enero a mayo 2016 y vencimiento pólizas y retro valores de rescate del Seguro Dotal.
4	Examinar procesos de resolución, aprobación y pago de seguros.	Auditoría	3	3	100%	Realizar auditoría en Agencias de La Caja en los departamentos, Centro Cultural y Recreativo.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó visitas a las Agencias Departamentales en primer trimestre 2016 y se dio seguimiento a las actividades de Encargados de Agencia en tercer trimestre/16.
5	Auditoría de proceso de Adquisiciones y Contrataciones.	Auditoría	2	2	100%	Auditoría de procesos de adquisiciones y contrataciones.	Auditoría	1	1	100%	Se efectuó examen de procesos de compra de enero a mayo 2016 y procesos de pagos con fondos de Caja Chica a agosto/16.
6	Auditoría de Requerimientos de combustible, uso y kilometraje de vehículos institucionales.	Auditoría	1	1	100%	Auditoría de Requerimientos de combustible, uso y kilometraje de vehículos institucionales.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó examen de requerimientos de combustible y kilometraje de vehículos de enero 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	3	3	100%	Se dio seguimiento a informe de Plan Estratégico, a junio 2016 presentado por Planificación. Seguimiento POI tercer trimestre e informes de Comercialización por ejecución de Plan de Mercadeo.
8	Evaluación y seguimiento de Plan Estratégico, Plan Operativo y Plan de Mercadeo.	Seguimiento	3	3	100%	Seguimiento de informes de Auditoría externa y Corte de Cuentas de la República.	Seguimiento	2	2	100%	Se dio seguimiento informe auditoría externa a junio/16 y Corte de Cuentas ejercicio 2015; auditoría externa está pendiente de realizar auditoría a diciembre/16.
9	Seguimiento a informes de Auditoría Externa y Corte de Cuentas de la República.	Seguimiento	2	2	100%	Seguimiento a informes de cumplimiento de Acuerdos de Consejo Directivo.	Seguimiento	3	3	100%	Se dio seguimiento a informes de Acuerdos de Consejo Directivo, presentados por Presidencia y Gerencia/16.
10	Seguimiento a informes de cumplimiento de Acuerdos de Consejo Directivo.	Auditoría	4	4	100%	Auditoría de prestación de nuevos productos, servicios y beneficios a los asegurados.	Auditoría	2	2	100%	Se efectuó visita a reuniones de la Coordinadora de Proyectos Sociales y Comités de Participación Ciudadana, Medio Ambiente y Género. El proyecto de Préstamos a los asegurados está en proceso de elaboración y posterior ejecución.
11	N/a		-	-	-	Verificar información y dar respuesta a quejas y avisos de ciudadanos, por posibles irregularidades.	Verificación	4	4	100%	Se efectuó verificación de acceso a información pública en primer y segundo semestre. Auditoría Interna no fue notificado de denuncias ciudadanas por irregularidades.
12	Efectuar control de la ejecución del Plan de Auditoría Interna.	Control	4	4	100%	Efectuar control de la ejecución del Plan de Auditoría Interna.	Control	4	4	100%	Se efectuó auto control en cada trimestre. Se presenta informe en POI.
13	N/a		-	-	-	Auditoría de Indicadores e Índices de Gestión.	Auditoría	1	-	0%	Actividad no programada en Plan de Trabajo de Auditoría Interna, enviado a Corte de Cuentas.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	636	565	89%	Orientar y asesorar legalmente a beneficiarios de los Asegurados fallecidos o sus representantes cuando lo requieran.	Beneficiario	700	587	84%	Es el número de beneficiarios atendidos y que se les ha orientado para que pudieran presentar el reclamo del seguro correspondiente.
2	Revisar las solicitudes para pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	1,300	1,364	105%	Revisar las solicitudes para pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.	Documento	1,300	1,208	93%	Es el numero de asegurados que hizo uso de este beneficio.
3	Revisar las solicitudes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza.	Expediente	500	633	127%	Revisar las solicitudes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza.	Documento	500	758	152%	Es el número de asegurados que esperó el vencimiento del plazo contratado para solicitar el pago del seguro por sobrevivencia.
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	390	313	80%	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	390	525	135%	Son las resoluciones elaboradas de acuerdo a como fueron completando su documentación, haciendo las de Seguro por Sepelio y Gastos Funerarios.
5	Elaboración de diferentes contratos de la Institución.	Contrato	10	16	160%	Elaboración de diferentes contratos de la Institución.	Documento	10	14	140%	



UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0102

PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

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.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Reestructurar el Plan Operativo Institucional año 2016.	Documento	1	1	100%	Se modificó el documento, eliminando la mayor cantidad de actividades ordinarias en el quehacer de las Unidades y Áreas Organizativas de La Caja.
2	Dar seguimiento y evaluar los resultados de los planes elaborados corresponsablemente por las distintas unidades organizativas de La Caja.	Documento	4	4	100%	Dar seguimiento al Plan Operativo Institucional año 2016.	Documento	3	3	100%	Se presentaron los documentos programados.
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%	Actividad realizada.
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%	Actividad realizada.
5	Formular y coordinar la elaboración del Plan Operativo Institucional anual, de conformidad a los insumos aportados por cada unidad organizativa.	Documento	3	3	100%	Presentar para aprobación el Plan Operativo Institucional del año 2017.	Documento	1	1	100%	Se presentó la propuesta del POA 2017, pendiente de aprobación.
6	N/a		-	-	-	Participar en la formulación del Presupuesto 2017.	Documento	5	5	100%	Se participó en la Comisión nombrada de elaboración del presupuesto, el que se presentó al Ministerio de Hacienda, según el procedimiento establecido.
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%	Por la aprobación a las reformas de Ley, se presentó la propuesta de la contratación de un estudio actuarial financiero, para evaluación de las nuevas prestaciones y beneficios que proporcionará La Caja.
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%	Documento presentado, en proceso de validación de las Unidades y Áreas Organizativas, involucradas con el tema.
9	N/a		-	-	-	Coordinar con Tecnologías de Información la creación de un sistema de estadísticas institucionales.	Reunión	4	4	100%	Se han realizado reuniones de trabajo, y se ha investigado en Instituciones de Gobierno la forma en que tienen implementado el sistema.
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 presentó las propuestas de modificación. Sin embargo, por estar en proceso las reformas a la Ley de La Caja, se realizó el proceso con la normativa vigente. Se evaluarán las conveniencias institucionales de modificaciones para periodos futuros.

No.	DESCRIPCIÓN DE METAS 2015	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
11	N/a		-	-	-	Coordinar el proceso de elecciones del Consejo Directivo.	Supervisión	10	10	100%	Actividad realizada.
12	Revisar en conjunto con las Subgerencias la actualización de los procedimientos institucionales.	Evaluación	3	4	133%	Participar en la ejecución del Proyecto de Gestión del Talento Humano.	Reunión	10	10	100%	Actividad realizada, se presentó el documento del Manual de Organización, aplicando la metodología recomendada por la STPP.
13	Coordinar el manejo y actualización de documentos físicos y magnéticos de las normativas, manuales, políticas, instructivos y reglamentos institucionales.	Informe	12	6	50%	Participar en la implementación del Gestor Documental y Workflow.	Reunión	10	10	100%	Se finalizó la elaboración del proyecto, pendiente en su ejecución, que requiere inversiones técnicas institucionales.
14	N/a		-	-	-	Participar en reuniones con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	Reunión	6	6	100%	Actividades realizadas.
15	N/a		-	-	-	Ejecutar el Plan de Trabajo Ambiental aprobado por el Consejo Directivo.	Supervisión	9	9	100%	Actividades realizadas, se ha nombrado como Unidad Coordinadora de los proyectos de medio ambiente al área de Logística y Activos, debido a las actividades operativas planificadas en éste tema.



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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	Preparar los cuadros financieros semanalmente para el Consejo Directivo.	Informe	1	1	100%	Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	7	100%	Se encuentran ya autorizados el documento de información.
2	Proponer alternativas de inversión institucional con fondos nuevos.	Propuesta	48	48	100%	Informar de inversiones con nuevos fondos.	Documento	9	12	133%	Todos los documentos de inversión han sido informados oportunamente con fondos nuevos.
3	Proponer alternativas de inversión institucional con vencimientos de los depósitos a plazo.	Renovación de Depósito	48	48	100%	Administrar las inversiones financieras, buscando la mayor tasa de rendimiento dentro de los parámetros legales establecidos.	Gestión	12	12	100%	se han administrado eficientemente las inversiones administrativas buscando la mayor tasa de rendimiento bancario.
4	Elaborar la presentación de los Estados Financieros, después de cada cierre contable.	Presentación	1	1	100%	Presentar los estados financieros en las fechas establecidas por el Ministerio de Hacienda.	Documento	12	12	100%	Todos los estados financieros se han presentado conforme a las fechas establecidas por el 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	1	1	100%	Contratar los servicios actuariales para el cálculo de las Reservas Contables Institucionales del año 2016.	Documento	1	1	100%	Se efectuaron la contratación del Actuario para el estudio de las Reservas del año 2016.
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%	Oportunamente se coordinó la formulación del Presupuesto del siguiente año.
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%	Se contrataron los servicios de la Auditoría Externa para el ejercicio 2016.
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	12	600%	Se exponen en cada presentación de informes financieros.



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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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%	Proceso realizado en el plazo requerido.
2	Realizar y dar seguimiento del flujo de ingresos y egresos de cada mes, después del cierre contable.	Informe	12	12	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	12	12	100%	Documento elaborado en base a reportes remitidos por la UFI.
3	Efectuar las gestiones de cobro del Seguro de Vida Básico, arrendamientos de inmuebles y otros.	Recibos	48	48	100%	Efectuar las gestiones de cobro del seguro de vida básico, por los empleados del Ministerio de Educación.	Documento	48	12	25%	Se gestiona el recibo de Seguro de Vida Básico con el MINED, emitiendo un recibo mensual, con un total de 12 anual.
4	Dar seguimiento al cumplimiento de metas de los planes de trabajo, con relación a la ejecución del presupuesto.	Informe	4	4	100%	Presentar informe de seguimiento de la ejecución presupuestaria mensual, y el cumplimiento de metas de los planes de trabajo, anexos el presupuesto.	Documento	12	12	100%	Se da seguimiento a la ejecución presupuestaria por Línea de Trabajo.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	-	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
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	2	2	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	12	12	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	9	9	100%	Se efectúa proceso de obtención de estados de cuenta electrónicos vía 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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	120	120	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	12	12	100%	Realizado.
2	N/a					Obtener la opinión razonable de los Auditores Externos de los Estados Financieros anuales.	Documento	1	1	100%	Realizado.
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%	Realizado.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Indices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	7	100%	Las Unidades y Áreas organizativas, 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	46	46	100%	Se supervisó 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	1	1	100%	Coordinar con Recursos Humanos la elaboración Plan de Capacitación Institucional para el año 2017 y presentarlo a Gerencia.	Documento	1	-	0%	En Proceso.
4	Colaborar en la planificación del Plan de Compras Institucional para el año 2016.	Informe	1	1	100%	Coordinar con la UACI en la elaboración del Plan de Compras Institucional para el año 2017 y presentarlo a Gerencia.	Documento	1	1	100%	Finalizado.
5	Supervisar, requerir y revisar el uso y control de consumo de combustible	Documento	12	12	100%	Supervisar, requerir y revisar el uso y control de consumo de combustible	Documento	12	12	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	15	18	120%	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	15	16	107%	*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	47	47	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	2	2	100%	Se giró indicaciones a través de correo electrónico a la Unidad de Seguros para que se verificase el procedimiento de atención a los asegurados, verificándose la calidad del servicio que se les brinda.
8	N/a					Proponer a Gerencia acciones a tomar para mejorar el programa de Responsabilidad Social de La Caja.	Documento	1	2	200%	1) 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. 2) A solicitud de Consejo Directivo, se inició un sondeo en el Sector Pensionado asegurados, para analizar la factibilidad de la posible implementación de un proyecto de agentes independientes.



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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	6	6	1	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	6	7	117%	Se realizó campaña de actualización de datos dirigido al sector pensionado. Se realizó campaña promoviendo el día de la mujer, durante el mes de marzo. 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 realizó campaña de promoción de seguros en el mes de noviembre por medio de redes sociales, se gestionó la compra de material publicitario y de imagen para Agencias, Centros de Atención para promocionar los Seguros.
2	Estudiar y proponer proyectos y estrategias de promoción de ventas de los Seguros de Vida.	Informe	2	3	150%	Estudiar y proponer proyectos y estrategias de promoción de ventas de los Seguros de Vida.	Documento	2	2	100%	Se presentó propuesta para adquisición de material publicitario impreso, el cual ya fue autorizado por Consejo Directivo, se gestionó la compra de canopys, roll banner, rótulos para Centros de Atención, como proyecto de actualización de la imagen y material publicitario con el fin de proveerle insumos a encargados y auxiliares de agencia para la venta de los Seguros.
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 ha recolectado las encuestas de satisfacción realizadas a la población asegurada en el mes de noviembre, se esta trabajando en la consolidación de datos y elaboración del informe.
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	2	1	50%	Se ha recolectado las encuestas de satisfacción de los talleres de proyección social y se esta trabajando en el informe.
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	5	5	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, se realizó la Política de Participación Ciudadana de La Caja, Se ha socializado la Política de participación Ciudadana de La Caja con el Personal de la institución y con la Población Asegurada en diferentes departamentos del país, se realizaron jornadas de capacitación en Participación Ciudadana con al Población Asegurada.
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	100%	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	1	1	100%	Debido a que el monto de inversión para servicios de publicidad para el año 2017 ha bajado a \$ 60,000 no se realizará proceso de licitación en 2017.



UNIDAD PRESUPUESTARIA

01

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL

LÍNEA

0102

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	12	171%	Se han presentado oportunamente informes mensuales de gestiones realizadas por la Unidad: A la jefatura inmediata, subgerencia, Gerencia y Presidencia.
2	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes de información.	Usuarios	120	128	107%	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes de información.	Usuarios	120	320	267%	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	84	55	65%	Recibir y dar trámite a Solicitudes/Requerimientos de Información.	Solicitud	84	36	43%	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	12	12	100%	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	2	32	1600%	Se instruye a los servidores de La Caja sobre LAIP asesorándoles para realizar solicitudes de información a otras instituciones y al gestionar requerimientos de información con las unidades administrativas.
5	Realizar Notificaciones de la Información solicitada a los usuarios.	Resolución	84	55	65%	Actualizar y remitir a las instancias correspondientes, el Índice de Información Reservada.	Reporte	12	12	100%	Se actualizó el Índice de Información Reservada mensualmente y se envió a las instancias correspondientes, de acuerdo a LAIP.
6	Preclasificación de Actas de Consejo Directivo, de conformidad a punto 4.8 de Acta No. 70 de fecha 08/06/2012.	Actas	48	93	194%	Preclasificación de Actas de Consejo Directivo, de conformidad a punto 4.8 de Acta No. 70 de fecha 08/06/2012.	Actas	48	46	96%	Actividad realizada. Preclasificación de Actas de Consejo Directivo, de conformidad a punto 4.8 de Acta No. 70 de fecha 08/06/2012.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	·	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
2	N/a					Gestionar convenios con instituciones para dar nuevos beneficios de descuentos a los Asegurados(as) y su grupo familiar.	Gestión	12	9	75%	Se realizaron gestiones con empresas a través de correo electrónico y vía teléfono, pero no se lograron resultados concretos, debido a la situación económica del país muchas de las empresas consultadas y/o gestionadas no se interesaron en ofrecer descuentos preferenciales.
3	Asesorar y acompañar a los Comités de Proyección Social en la planificación de las actividades a realizar.	Reuniones	84	118	140%	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	84	135	161%	actividad realizada.
4	Apoyar los planes de trabajo de los Comités Institucionales.	Reunión	84	118	140%	Realizar el seguimiento administrativo de los proyectos de proyección social, que estos cumplan con los objetivos, en los 14 Departamentos del país.	Documento	84	135	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	2	2	100%	actividad realizada.
6	N/a					Conformar y/o reestructurar los 14 Comités de proyección social.	Gestión	14	14	100%	actividad realizada.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	0	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
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%	En el mes de febrero fueron aprobados y a partir del mes de marzo se comenzó a realizar las jornadas con los y las docentes a nivel nacional.
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%	Se realizaron seis jornadas durante el año con la participación del 85% de todo el personal de La Caja
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	1	100%	Se tiene el Informe de Resultados del Diagnóstico de la Cultura organizacional, el cual fue presentado al comité de Género y Gerencia para sus observaciones en el mes de sept./2016
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	0.5	50%	Se esta trabajando en el proceso de recolección de la información se ha trabajado en un 50% del mismo
6	Coordinación de Convenios Interinstitucionales con: ISDEMU y CEMUJER en materia de género.	Documentos	2	1	50%	Coordinación de Convenios Interinstitucionales con: ISDEMU, MINED y ANDES en materia de género.	Documento	1	0	0%	Se conversó con la asignada de ISDEMU para La Caja, quien manifestó que la relación entre ambas instituciones es de seguimiento y Asesoría y que eso esta estipulado en los lineamientos del ISDEMU y de la creación de las Unidades de Género, por lo tanto no hay necesidad de un convenio Interinstitucional; en Relación con el MINED, a finales de este año 2016, entrará en funcionamiento la Unidad de Género la cual fue establecida por FOMILENIO, y se desconoce como será el funcionamiento de dicha Unidad. Con CEMUJER se conversó con la Licda. Doris Montenegro, miembro de la Directiva de dicha Institución y manifestó que posteriormente daría una respuesta.
7	Analizar los resultados de las capacitaciones realizadas por la Unidad con los Comités de Género.	Documento	1	1	100%	Presentación de los resultados de las capacitaciones realizadas por la Unidad con los Comités de Género y el personal institucional.	Documento	2	1	50%	Se tiene digitalizada la información, aún no se han presentado los resultados.

UNIDAD PRESUPUESTARIA
LÍNEA

01
0103

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL
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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	-	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
2	Selección y Reclutamiento de nuevo Personal.	Evaluación	2	6	300%	Selección y Reclutamiento de nuevo Personal.	Gestión	5	4	80%	Se contrataron 4 personas en las siguientes plazas: Auxiliar de Servicios, Técnico de Tecnología de Información, Colaborador de Reclamos y Encargado de Agencia, quedando en proceso la plaza de Auxiliar de Agencia de San Luis Talpa La Paz.
3	N/a					Implementar el Programa de Gestión del Talento Humano impulsado por la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.	Gestión	10	10	100%	Se esta trabajando bajo los lineamientos de la STPP, por lo que se modificaron los formularios de Evaluación del Desempeño.
4	Coordinar la evaluación del desempeño al personal de la institución con los Jefes.	Formulario de Evaluación	2	2	100%	Coordinar la evaluación del desempeño al personal de la institución con los Jefes, bajo la técnica de "Talento Humano".	Gestión	2	2	100%	Se implementaron nuevos formularios para las diferentes áreas de la organización, siguiendo los lineamientos de la STPP, diseñando los nuevos formularios con base a competencias, clasificándolos en 6 grupos. 1) Directivo Ejecutivo 2)Servicio Gerencial Ejecutivo 3)Servicio Técnico Ejecutivo con personal a cargo 4)Servicio Técnico Ejecutivo sin personal a cargo 5)Servicio de Apoyo con personal 6)Servicio de Apoyo sin personal.
5	N/a					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%	Realizado. En el mes de mayo se presente el Manual de Organización a la Administración y fue autorizado por el Consejo Directivo, según punto 5.b.8. con fecha 10/06/2016.
6	Controlar y ejecutar el Plan de Capacitación.	Requerimiento y Especificaciones Técnicas	15	18	120%	Ejecutar el Plan de Capacitación.	Gestión	10	19	190%	Se realizaron 19 capacitaciones entre las cuales se pueden mencionar: Diplomado en Finanzas Empresariales, Diplomado en Inglés para el Trabajo, Plan de Ejecución de Auditoría Basada en Riesgos, Principios Actuariales, Gestión del Clima Organizacional, Capacitación para las brigadas Primeros Auxilios y Evacuación, COSO, Principios Actuariales, Estrategias para el manejo del Stress Laboral, etc.
7	Llevar el control y seguimiento de la Prestación de Antejos para el personal.	Documentos (Solicitud, Facturas, Constancias, etc.)	92	114	124%	Llevar el control y seguimiento de la Prestación de Antejos para personal y miembros del Consejo Directivo.	Documento	105	131	125%	Se ejecutaron 131 solicitudes para empleados, hijos, padres y funcionarios de la Institución.
8	Llevar el control de la Clínica Médica Familiar para funcionarios, empleados y su grupo familiar.	Documentos (Facturas, Actas, etc.)	3,100	1,000	32%	Gestionar la prestación de los servicios médico-hospitalarios para personal y miembros del Consejo Directivo.	Documento	10	10	100%	Se llevó el control de la siniestralidad del SMH, siendo muy satisfactorio para todo el personal. En el mes de diciembre, se realizó Licitación Pública sobre los Seguros Institucionales, declarándose desierto el Ítem 1, referente al Seguro Médico Hospitalario. Por lo que se procedió a iniciar un nuevo proceso por Libre Gestión para el año 2017.



UNIDAD PRESUPUESTARIA
LÍNEA

01
0103

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL
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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	12	12	100%	Administrar el apoyo de TI, a través de solicitudes y seguimientos en línea.	Gestión	175	175	100%	Finalizado.
2	Supervisar el uso adecuado del sistema de Asegurados(as) por medio de las herramientas de la base de datos.	Informe	12	12	100%	Gestionar la aprobación del Proyecto de Expediente Único Digital, como medio para automatizar el proceso de pago de seguros.	Documento	4	4	100%	Finalizado.
3	N/a					Apoyar en la automatización de Indicadores de Gestión de La Caja.	Gestión	9	-	0%	Pendiente de la Automatización de los procesos.
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	12	12	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	12	12	100%	Finalizado.
5	Realizar copias de seguridad de cada una de las bases de datos que posee la institución (Operaciones, Recursos Humanos, Financiera).	Informe	12	12	100%	Realizar cambios en las tablas auxiliares de la Base de Datos, con el propósito de obtener información retroactiva.	Gestión	5	5	100%	Finalizado.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	260	414	159%	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	390	411	105%	La cantidad de procesos gestionados incluyen 405 libres gestiones y 6 contrataciones directas.
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 decisión institucional, la única licitación prevista para el 2016 era la de Servicios de Publicidad, pero el Consejo Directivo tomó la decisión de no realizarla, por lo que unidad solicitante nunca gestionó dicha contratación.
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 UNAC, del Ministerio de Hacienda.	Programación	1	1	100%	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	1	1	100%	Sometido a aprobación del Consejo Directivo, mediante punto solicitado el 23 de noviembre de 2016 y fue aprobado mediante acuerdo de acta No. 95, punto 5.b.3, de fecha 02/12/2016. Es de aclarar que debido a la no aprobación del presupuesto general de la Nación, aún no se ha publicado dicho instrumento.
4	Elaboración de informes semestrales sobre las adquisiciones/contrataciones realizadas a las MIPYMES, de conformidad a la Política de Compras vigente.	Informes	2	2	100%	Elaboración de informes semestrales sobre las adquisiciones/contrataciones realizadas a las MIPYMES, de conformidad a la Política de Compras vigente.	Documento	2	2	100%	Nos encontramos en proceso de elaboración de segundo informe, el cual se estará remitiendo a más tardar el 11/01/2017, por estar dentro del plazo normado para su presentación.
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	6	6	100%	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	6	6	100%	Los bancos de extinción de contratos/ordenes de compras por causas imputables al contratista y el de inhabilitados, tienen cero registros por no haber tenido casos para proceder a sancionar según 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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	10	125%	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	2	4	200%	Suministro e instalación de aire acondicionado en Centro de Atención San Martín, Suministro e instalación de aire acondicionado 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; suministro e instalación de divisiones y aires acondicionados para programa de préstamos
2	Elaborar las Especificaciones Técnicas de los diferentes mantenimientos y servicios (equipo y/o maquinaria) a llevarse a cabo en la oficina central y agencias departamentales.	Documento	8	12	150%	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	2	2	100%	Actividad finalizada.
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.	76	76	100%	Supervisar y apoyar las actividades de las Unidades que dirige, por medio de supervisar el cumplimiento de las metas de trabajo establecidas.	Gestión	46	46	100%	Se ha supervisado el cumplimiento de: vigilancia, limpieza, sistema de bombeo, sistema eléctrico, agua envasada, fotocopadoras, fumigación, 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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 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	6	-	0%	Se requiere inversión en equipo tecnológico para su implementación.
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	3,600	4,864	135%	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	3,600	3,561	99%	Actividad realizada y finiquitada por traslado de archivo de gestión a Operaciones.
3	Proporcionar expedientes de Asegurados(as) de Valores de Rescate y fallecidos a la Unidad de Trámite de Reclamo.	Expediente	960	1,351	141%	Proporcionar expedientes de Asegurados(as) de Valores de Rescate y fallecidos a la Unidad de Trámite de Reclamo.	Expediente	960	998	104%	Actividad realizada y finiquitada por traslado de archivo de gestión a Operaciones.
4	Recepción y anexo a expedientes, recibos de ingreso de pagos mensuales de seguros provenientes de las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Expediente	3,000	6,555	219%	Recepción y anexo a expedientes, recibos de ingreso de pagos mensuales de seguros provenientes de las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Expediente	3,000	4,553	152%	Actividad realizada y finiquitada por traslado de archivo de gestión a Operaciones.
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	4,200	9,851	235%	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	4,200	5,657	135%	Actividad realizada y finiquitada por traslado de archivo de gestión a Operaciones.
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	3,900	3,900	100%	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	3,900	1,950	50%	Actividad realizada y finiquitada por traslado de archivo de gestión a Operaciones.
7	Recepción de documentos para el Archivo Institucional de todas las unidades de la institución, que manejan un Archivo de Gestión.	Documento	1,500	-	0%	Recepción de documentos para el Archivo Institucional de todas las unidades de la institución, que manejan un Archivo de Gestión.	Documento	1,500	750	50%	Esta actividad se realizó parcialmente, 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	4,800	3,876	81%	Organizar y clasificar en el Archivo Institucional de documentos recibidos de las unidades que tiene Archivo de Gestión.	Documento	4,800	713	15%	Actividad realizada parcialmente, por realizar el proyecto del traslado del archivo de gestión a Operaciones.

UNIDAD PRESUPUESTARIA
LÍNEA

02
0202

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.
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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	-	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
2	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	1,300	1,364	105%	Dar Visto Bueno a las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	1,300	1,208	93%	Asegurados que han tramitado el beneficio del Seguro de Vida Dotal, sin haber cumplido el plazo Retiro de valores de Rescate.
3	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	500	524	105%	Dar Visto Bueno a las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	500	758	152%	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	390	461	118%	Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el pago de los diferentes Seguros por fallecimiento de los Asegurados.	Resoluciones	390	365	94%	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	72	91	126%	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expediente	90	68	76%	Trámites gestionados y cancelados a los beneficiarios de asegurados fallecidos.
6	N/a					Tramitar pagos de Gastos Funerarios (Beneficio Seguro de Vida Opcional).	Expediente	61	76	125%	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	48	48	100%	Avalar todos los informes para Consejo Directivo.	Informe	12	12	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	12	12	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	12	12	100%	Velar y supervisar el cumplimiento del Plan de Mercadeo del año en curso.	Informe	12	12	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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	8	114%	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%	85%	85%	De enero a dic. 2016, se logró obtener un 80% de cumplimiento en asegurados y un 85% de cumplimiento en Ingresos
3	Enviar pólizas del Seguro de Vida Básico, Opcional, Sepelio y Dotal, por diferentes medios.	Póliza	7,500	-	0%	Enviar pólizas del Seguro de Vida Básico, Opcional, Sepelio y Dotal, por diferentes medios, a las personas que han contratado los seguros.	Póliza	6,504	4688	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	28	31	111%	Realizar y coordinar eventos de promoción de los seguros en las 15 Agencias Departamentales del país.	Evento	30	29	97%	En las Actividades de Promoción a Nivel Nacional se tuvo un total de 13,464 asistentes, según instrucciones giradas por la Administración, en noviembre solo se realizaron 14 eventos.
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	84	135	161%	En los diferentes Proyectos de Proyección Social se logró tener un total aproximado de 8,727 beneficiarios.
6	Realizar campañas de suscripción y carnetización en los diferentes departamentos del país.	Evento	14	18	129%	Realizar campañas de suscripción y carnetización en los diferentes departamentos del país.	Evento	14	138	986%	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 \$14,582.17 en los diferentes Seguros. En estas jornadas se incluyen los 21 Festivales para el Buen Vivir, en donde de igual forma se realizan jornadas de atención al público.

UNIDAD PRESUPUESTARIA

02

OPERACIONES DE GESTIÓN DE PRESTACIONES.

LÍNEA

0202

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	-	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
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	20,000	18,220	91%	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	20,000	22,273	111%	La validación de las solicitudes se hacen con base a una revisión completa de todas las solicitudes presentadas a la Unidad de Operaciones de parte de las Agencias departamentales, Auxiliares y todas las solicitudes que ingresaron a través de oficina central.
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	7,500	5,414	72%	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	4,800	4,668	97%	Es el promedio anual de impresión de la póliza, ya que por error involuntario en los meses de junio a septiembre no se registraron en la base.
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 del área de Desarrollo Humano y el Comité de salud y Seguridad ocupacional, los integrantes de Operaciones han recibido 3 capacitaciones y un diplomado.
5	Presentar informe sobre la unidad.	Reporte	3	2	67%	Presentar informe sobre cumplimiento de actividades operativas.	Reporte	12	12	100%	Mensualmente se ha reportado las actividades que se han realizado.

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	AÑO 2015		% EJECUTADO 2015	DESCRIPCIÓN DE METAS	UNIDAD DE MEDIDA	AÑO 2016		% EJECUTADO 2016	OBSERVACIONES
			META	REAL				META	REAL		
1	N/a					Analizar e informar sobre los Índices de Gestión de su Unidad.	Documento	7	-	0%	Programados a ejecutarse en el 2017.
2	Orientar y asesorar legalmente a los beneficiarios o sus representantes, que presentan los reclamos de los diferentes seguros.	Informe	636	565	89%	Orientar y asesor legalmente a los beneficiarios o sus representantes, que presentan los reclamos de los diferentes seguros.	Informe	700	587	84%	Es el número de beneficiarios atendidos y que se les ha orientado para que pudieran presentar el reclamo del seguro correspondiente.
3	Estudiar y analizar los expedientes para el pago del Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal y Sepelio.	Expediente	390	461	118%	Estudiar y analizar los expedientes para el pago del Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal y Sepelio.	Expedientes	390	365	94%	Son las resoluciones elaboradas de acuerdo a como fueron completando su documentación.
4	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	1,300	1,364	105%	Tramitar las solicitudes para pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.	Expedientes	1,300	1,208	93%	Es el numero de asegurados que hizo uso de este beneficio.
5	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de pólizas del Seguro de Vida Dotal.	Expediente	500	524	105%	Tramitar las solicitudes para pago de vencimiento de póliza del Seguro de Vida Dotal.	Expedientes	500	758	152%	Es el número de asegurados que esperó el vencimiento del plazo contratado para solicitar el pago del seguro por sobrevivencia.
6	Elaborar las resoluciones de Gerencia, para pago de los seguros Básico, Opcional, Sepelio y Dotal por fallecimiento de asegurados.	Resolución	390	461	118%	Elaborar las resoluciones de Gerencia, para pago de los Seguros de Vida Básico, Opcional y Dotal por fallecimiento de persona asegurada.	Resolución	390	525	135%	Son las resoluciones elaboradas de acuerdo a como fueron completando su documentación, haciendo las de Seguro por Sepelio y Gastos Funerarios.
7	Revisar expedientes sobre seguros de vida pendientes de pago parcialmente.	Expediente	76	40	53%	Revisar expedientes sobre seguros de vida pendientes de pago parcialmente.	Expedientes	80	50	63%	Son los casos de los beneficiarios que han ido quedando pendientes de pago, pero que durante el año vinieron completando su documentación, lo que se ha logrado con llamadas telefónicas y con publicación en el periódico.
8	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expediente	72	91	126%	Tramitar el pago de los Seguros por Sepelio.	Expedientes	90	68	76%	Es el número de asegurados causante que tenían contratado y vigente el seguro.
9	N/a					Tramitar el pago del 10% de Gastos Funerarios.	Expedientes	60	76	127%	Son los casos de asegurados fallecidos que habían suscrito un seguro mayor o igual a \$5,714.29, por lo que procedía el pago del beneficio.

II. LOGROS, DIFICULTADES Y AMENAZAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL POA, 2016



.II. LOGROS, DIFICULTADES Y AMENAZAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL POA, 2016

1- GERENCIA

Logros:

- Implementación de procesos que aceleran la recolección de datos para el pago de seguro por fallecimientos
- Desarrollo y aplicación de nuevos mecanismos para controles de desempeño del Recurso Humano Institucional.
- Investigación de nuevos productos para ser implementados en 2017.

Dificultades:

- Aprobación de las Reformas a la Ley de la Caja Mutual de los Empleados del MINED a finales del mes de noviembre 2016.
- Cambios en procedimientos administrativos dados en la aplicación de las Reformas a la Ley de La Caja.

Amenazas:

- Incrementos en carga laboral en Agencias Departamentales, puede ocasionar dificultades en los procesos administrativos en préstamos como en seguros.

2- AUDITORÍA INTERNA

Logros:

- Se realizaron procesos de auditorías especiales y de gestión operativa, determinando situaciones menores relacionadas con el control interno, que la Gerencia tomó las acciones correspondientes, para evitar que en el futuro se puedan generar hallazgos de auditoría.
- Se participó en reuniones relacionadas con la aprobación de reformas a la Ley de La Caja; que incorpora el otorgamiento de Préstamos personales a los asegurados; se dio seguimiento a reuniones de la comisión de proceso de elección de miembros de Consejo Directivo 2017- 2019.

Dificultades:

- No recepción de informe final y actualizado del seguimiento a Plan Estratégico al 30/06/16.
- Falta de actualización de: Manual de Procedimientos y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja.

Amenazas:

- No se puede dar cobertura a la ejecución de Proyectos Sociales, de Género, Participación Ciudadana, Medio Ambiente, eventos de promoción de seguros.
- Falta de Normativas para la aplicación de Seguros, Préstamos y otros beneficios a los asegurados, por vigencia de reformas a la Ley de La Caja.

3- ASESORÍA JURÍDICA

Logros:

- Informó la elaboración de 14 contratos institucionales.

Amenazas:

- No tener la capacidad técnica para cumplir con las expectativas de atención, que expresa la población objeto en las nuevas prestaciones y beneficios, que ofrecerá La Caja.

4- PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Logros:

- Proceso de elección de Miembros del Consejo Directivo 2017-2019, finalizado y sin presentación de recursos de apelación.
- Finalización del Manual de Organización Institucional y el 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.
- Posicionamiento de La Caja, en reuniones de trabajo de la STPP, MARN y en los temas de ahorro energético del país.

Dificultades

- No contar con sistemas informáticos que permitan generar información y reportes confiables y oportunos en el proceso de pagos de seguros.
- Resistencia organizacional para la implementación de los indicadores de gestión.

Amenazas:

- Elevado presupuesto requerido para 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.
- Implementar un sistema de gestión de préstamos basados en procedimientos (semi) manuales.
- Disminuir el tiempo de colaboración de la Asesora del Gerente, que provoque la no presentación de los términos de referencia para un estudio financiero actuarial de nuevos productos.

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.

- Gestión oportuna de la Ejecución presupuestaria 2016, colaborando con las demás unidades ejecutoras para aplicar los gastos correspondientes, elaborando las reprogramaciones y compromisos presupuestarios para aprobación interna como de Consejo Directivo.
- 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 Dirección General de Presupuesto de las categorías presupuestarias y su posterior aprobación por Consejo Directivo mediante acuerdo

Dificultades:

- No han existido dificultades para el cumplimiento de metas.

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:

- Realizar los pagos de las obligaciones internas y externas. Emitiendo el cheque y gestionando las firmas respectivas para su entrega al beneficiario.
- Registrar y controlar los ingresos institucionales, primas de seguros, intereses por depósitos a plazo e ingresos diversos. Efectuando la remesa a los diferentes bancos. Incluye la emisión del recibo y la elaboración de la nota de abono para el banco
- Registrar y controlar los egresos institucionales, a través de informes de cheques emitidos y controles de caja chica, en estos se incluye constancias de renta, declaración de impuestos al Ministerio de Hacienda, enviar copias para registro de cheques por devoluciones y pago de seguros.
- Emitir y enviar notas de abono a beneficiarios(as), los cuales solicitan se les remese en los bancos, valores de rescate, devoluciones y pago de seguros.

Dificultades:

- Deficiente apoyo por parte de los motoristas al enviar notas de abono a beneficiarios(as), los cuales solicitan se les remese en los bancos, valores de rescate, devoluciones y pago de seguros.
- Dificultad al nombrar a Compañera de técnica de egresos en misiones ajenas, lo cual dificultó, obstaculizó y ralentizó el proceso de registro en el sistema SAFI en el mes de noviembre 2016.

Amenazas:

- La eminente puesta en marcha de la actividad de los préstamos y algunas reformas de ley como son las devoluciones a los que cumplen 70 años, producirá una carga considerable de trabajo el cual debe considerarse para esta y otras unidades que nos veremos afectados grandemente.
- Contar con equipo de tecnologías de información obsoleto, que no es capaz de soportar software nuevo, lo cual se traduce en bajo rendimiento y entrega no oportuna del trabajo de los empleados

8- CONTABILIDAD

Logros:

- Entrega de los estados financieros en el tiempo legalmente establecido a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y a la Jefatura de la UFI.
- Proveer información de la actividad de la institución de forma clara, oportuna, confiable, sustentada en principios y normas de contabilidad gubernamental, para la toma de decisiones de la administración, para la evaluación de la gestión institucional y para la rendición de cuentas.

Dificultades:

- Las unidades proveedoras de la información trabajaron responsablemente, sin embargo para lograr el objetivo lo hicieron dando tiempo adicional a la jornada laboral a fin de hacer llegar la información a contabilidad justo y al filo del tiempo para hacer los registros contables correspondientes, contabilidad como la unidad que consolida la información también invirtió tiempo adicional a la jornada laboral para lograr el objetivo de hacer los cierres contable en el tiempo legalmente establecido, lográndose justo en el último día que da la Ley AFI, situación que no pudo superarse en el transcurso del año.

Amenazas:

- Con el inminente crecimiento operativo de la institución por la creación del Programa de Préstamos y que no se visualiza refuerzo de personal en el área financiera, si con el personal actual y procesos vigentes la información para los registros llega en tiempo limitado, se ha logrado hacer los cierres contables de cada mes justo el ultimo día que da la ley AFI, y como se menciona en párrafo anterior se logra invirtiendo tiempo adicional a la jornada laboral, y con el Programa de Préstamos que de acuerdo a los planteamientos expuestos conlleva muchas particularidades en los procesos administrativos, se puede visualizar que como toda implementación tiene sus PRO Y CONTRAS en el inmediato plazo de su implantación puede afectarnos para el cumplimiento de los procesos de cierre en la fecha establecida, sin embargo esta es solo una conjetura esperando que todo salga de la mejor forma para el perfecto funcionamiento del de la unidad de contabilidad y de la Institución.

9- SUBGERENCIA

Logros:

- Autorización del proyecto para la compra de un vehículo institucional tipo microbús de 8 pasajeros, con el fin de utilizarlo como elemento publicitario en las actividades de La Caja.
- Coordinación, ejecución y desarrollo del proceso de elección de los miembros representantes de los empleados del comité de ética gubernamental de La Caja.
- Supervisión, revisión y visto bueno al 100% en la ejecución efectiva de los procesos y contrataciones programadas, con base a los requerimientos presentados por las unidades organizativas.
- Supervisión, revisión y visto bueno al 100% en la ejecución efectiva de los procesos de capacitación, con base a los requerimientos presentados por Desarrollo Humano.
- Coordinar y supervisar motoristas por un aproximado de 319 salidas por misión oficial, con base a las solicitudes y necesidades presentadas por las unidades organizativas.
- Se ejerció la supervisión de los proyectos presentados por las áreas de Proyección Social, Participación Ciudadana, Género Institucional y Medio Ambiente; con base a los lineamiento autorizados por Consejo Directivo, juntamente con Gerencia.

Dificultades:

- Mínimo conocimiento en el personal de toda la normativa legal aplicable (leyes, normas, reglamentos, etc.) utilizada para la ejecución de procesos dentro de la institución.
- Falta de compromiso por parte de las unidades organizativas en la programación de requisiciones por compras según la proyección de necesidades, lo que dificulta la ejecución efectiva de la PAAC.
- Recurrencia en compras con carácter urgente, que repercuten en incumplimientos de plazos, ineficacia en las contrataciones requeridas o incumplimientos contractuales por los contratistas.
- Falta compromiso institucional en personal de jefaturas estratégicas y técnicos de La Caja, al remitir documentación oficial para revisión y visto bueno de Gerencia y Subgerencia al presentar errores de forma y/o fondo con recurrencia.
- Mínimo consenso en algunas de las jefaturas al momento de tomar decisiones, lo que dificulta la integración del personal, trabajo en equipo y productividad institucional, al momento de ejecutar actividades institucionales.

Amenazas:

- Riesgo en la cartera de solicitudes aprobadas por otorgación de préstamos.
- Competencia agresiva al momento de ejecutar el programa de préstamos a los asegurados.
- Montos de préstamos no atractivos para los asegurados.
- Poca diversificación en el actual portafolio de Seguros que ofrece La Caja.
- Realización de actividades institucionales que incluyen solicitudes de refrigerios (dificulta la planificación y compra de estos, al ser gastos no recurrentes), lo que podría significar exceder el límite de montos contratados por libre gestión.

10- PARTICIPACIÓN CIUDADANA, PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES

Logros:

- Crear la política de Participación Ciudadana de La Caja
- Socializar la Política de Participación Ciudadana de La Caja con el personal de la Institución y la población asegurada a nivel nacional.
- Adquisición de un microbús con su sistema de perifoneo para fines publicitario.
- Lograr posicionamiento de La Caja y sus actividades a través de redes sociales.
- Elaboración de material publicitario para promoción y venta de Seguros.
- Adquisición de canopys, rótulos para Centros de Atención y roll banner.

Dificultades:

- Falta del recurso adecuado para la publicación de las actividades de La Caja en forma oportuna por falta de datos en el celular institucional.

Amenazas:

- A la fecha no se visualizan amenazas.



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 para el año 2017.

12- PROYECCIÓN SOCIAL Y CONVENIOS

Logros:

- Realizar 135 proyectos sociales a nivel nacional, beneficiando hasta el momento a 8,827 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 actividades 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 dejarán mayor margen de ganancia y que debido a la situación económica se complica aún más ofrecer descuentos preferenciales.

Amenazas:

- Falta de interés en la población asegurada, ya sea para conformar el Comité de Proyección Social departamental y así también para la participación en los proyectos.
- Falta de apoyo y responsabilidad por parte de los integrantes del Comité.

- Falta de recurso de trabajo adecuado para dar a conocer las actividades ejecutadas y así también la publicación de la información enviada de forma oportuna, para conocimiento y divulgación a la población objeto.
- Sobrecarga de trabajo que impide mayor efectividad.

13- UNIDAD DE GENERO

Logros:

- Se logró capacitar en Género y Derechos Humanos a 2,870 personas a nivel nacional.
- Se realizaron 42 jornadas, con un tiempo máximo de cuatro horas por jornada con un aproximado de 25 a 100 asistentes por jornada.
- Se coordinó con doce Direcciones Departamentales de Educación la realización de las jornadas por departamento de acuerdo a su distribución territorial educativa.
- Se realizó por primera vez en la Institución la conmemoración del Día Internacional de la Mujer en el mes de marzo con la asistencia de 300 personas de ambos sexos; entre docentes, administrativos y personal institucional, con la participación de las máximas autoridades de la Dirección Departamental de Educación de San Salvador y Presidente, Gerente de La Caja.
- Se apoyó con Jornadas de Auto cuidado a Instituciones con las cuales se coordina trabajo.
- A partir del segundo trimestre, se coordinó con la Unidad de Participación Ciudadana la realización de las diferentes jornadas en las cuales se dio a conocer la Política de Participación Ciudadana, así como los diferentes mecanismos de participación que permiten un acercamiento más directo con todas las personas aseguradas.
- En el tercer trimestre se incorporó el comité institucional de Medio Ambiente a las jornadas de Género junto con la técnica asignada del Ministerio de Medio Ambiente para socializar el programa medioambiental.

Dificultades:

- La asignación de transporte para la realización de las jornadas que en algunos momentos se decidió suspenderlas, por priorizar actividades.
- Al unir las actividades de Género con Proyección Social, lo que implicó muchas veces tener que salir o regresar en transporte colectivo porque los horarios no coinciden en la realización de las jornadas.
- La poca importancia al tema de Género a nivel institucional.

Amenazas:

- El que no se tome en cuenta las sugerencias de asignar motorista para la realización de las jornadas de Género dándole prioridad a las otras unidades.
- No contar con personal de apoyo para las actividades de tabulación de la información que se recolecte en la administración del instrumento que sondea los conocimientos y actitudes del personal sobre la temática de género; Historia de la Institución; Leyes y Reglamentos Institucionales.

14- DESARROLLO HUMANO

Logros:

- Elaboración y utilización del nuevo formulario de la Evaluación del Desempeño para el primer y segundo semestre 2016, el cual 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" ha implementado, con el fin de homologar y modernizar la Gestión del Talento Humano.
- Implementación del nuevo Sistema de Planilla Previsionales (SEPP) en coordinación con la Superintendencia del Sistema Financiero, para la elaboración, presentación y pago de las planillas previsionales.
- El esfuerzo y la constancia en todos los procesos relacionados a las planillas previsionales nos ha permitido posicionarnos en el primer lugar en ranking de excelencia previsional otorgado por AFP CRECER en la categoría gobierno mediana empresa.
- 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.
- Actualización de las políticas de Desarrollo Humano en la Institución, por medio de las reformas al Reglamento Interno de Trabajo.

Dificultades:

- En el cumplimiento de las metas programadas se presentaron algunos inconvenientes en la incorporación de los siguientes sistemas: Sistema de elaboración de planillas previsionales SEPP, Nueva plataforma de Régimen de Salud ISSS, Planilla de Dietas, entre otros. Lo anterior ocasionó que las obligaciones de la Unidad no se concluyeran con anticipación.
- Entrega de los permisos del personal, órdenes y cancelaciones de préstamos bancarios de forma tardía, lo que ocasiona atrasos para la elaboración de las planillas de sueldos.
- Esta 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.
- Falta de aseguramiento de la correcta comunicación dentro de la Institución.

Amenazas:

- Falta de integración del personal a los planes programados por las unidades.
- Insensibilidad ante problemáticas de los empleados.

15- UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Logros:

- La implementación de la aplicación pago de valores de rescate y vencimiento.

Dificultades:

- El desgaste de las impresoras de la institución.

Amenazas:

- La falta de aprobación del presupuesto 2017, para la renovación de los servicios del año

16- UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL.

Logros:

- Contar con el personal comprometido e identificado con la institución, para realizar de forma oportuna y cumpliendo el marco legal, todas las actividades asignadas a la UACI.
- Ejecución de más del 100% de los procesos de adquisiciones y contrataciones programados, debido a los requerimientos presentados por las Unidades y Áreas Organizativas.
- Contar con el apoyo de las autoridades competentes para realizar los procesos de compras públicas, apegados al marco legal.

Dificultades:

- Poca ejecución de la PAAC 2016 en los primeros meses, implicó realizar más esfuerzos en el último trimestre del año. De los \$1,028,350.00 dólares programados ejecutar en adquisiciones y contrataciones, de enero a diciembre 2016, únicamente se gestionaron \$555,741.05, que equivale al 54.04%. Los meses de mayor demanda por las unidades solicitantes, fueron febrero, junio, julio, noviembre y diciembre. Los demás meses, hubo una baja ejecución de la PAAC.
- 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) Un bajo porcentaje de ejecución en PAAC 2016 (54.04%).
 - b) Mayor presión para incrementar las gestiones de compras al final del año. En noviembre y diciembre, de lo programado se ejecutó el 410.86% y el 402.31% respectivamente.
 - c) La poca a nula planificación por parte de las unidades solicitantes, conlleva a requerir compras con carácter "Urgente" lo que puede repercutir en incumplimientos de plazos, que no se logren las contrataciones requeridas o se obligue a un incumplimiento contractual por los contratistas.
- Se visualiza dificultades para la definición de las especificaciones técnicas por parte de las unidades solicitantes y aún persisten problemas en las ejecuciones contractuales por la deficiente administración de los contratos u órdenes de compras.

Amenazas:

- El que las unidades solicitantes no efectúen el sondeo de mercado para antes de iniciar el requerimiento de compras, impide la correcta definición de condiciones y especificaciones técnicas, que pueden afectar los resultados del proceso.
- El no involucrar a los administradores de órdenes de compras o contratos desde el momento de la identificación de la necesidad a cubrir con la gestión de compras, puede significar la obtención de resultados no esperados en la ejecución contractual.

17- LOGÍSTICA Y ACTIVOS

Logros:

- Los principales logros del período son: la instalación de equipos de aire acondicionado en la Agencia Departamental de La Libertad, Centro de Atención de San Martín y las oficinas proyectadas para el programa de préstamos.

Amenazas:

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

18- UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Logros:

- Se trasladó del Archivo Institucional a la unidad de Operaciones el archivo de Gestión con un total de 63,360 expedientes clasificados y alfabetizados en cajas especiales.

Dificultades:

- La medida que tomo la Administración de trasladar al auxiliar del Archivo Institucional a la unidad de operaciones, para atender el Archivo de gestión.

Amenazas:

- No alcance la meta en el tiempo estipulado por falta de material humano.

19- UNIDAD DE SEGUROS

Logros:

- 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:

- 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 obtener créditos en diferentes instituciones financieras.
- Gestión de Cobro, se ha visto incrementada en cuanto a generación de correspondencia, y los asegurados esperan últimos períodos 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 año 2016, se ha logrado obtener un total del 85% en el cumplimiento de las metas del Plan de Mercadeo, lo que equivale a un 25% de incremento en relación al año del 2015.



- Durante el año 2016, se han realizado 138 jornadas de suscripción y carnetización, logrando un total de 5,349 asegurados atendidos y 1,291 Seguros vendidos por monto total de \$14,582.17, lo que ha permitido consolidar los equipos de trabajo por zonas.
- Se ha logrado registrar un total de 1,348 nuevas suscripciones al Seguro de Vida Básico.
- El 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 de junio.
- En las actividades de promoción de los seguros desarrolladas en el mes de noviembre, se tuvo un total de 7,086 asistentes, logrando un 92% de asistencia en relación a la asistencia esperada.
- Se tuvo un ahorro total de \$3,177.63 en la ejecución de los proyectos de compra de Artículos Electrodomésticos y en el presupuesto del desarrollo de las actividades de noviembre.
- Se ha logrado percibir un total de \$294,077.24 en recaudación de primas iniciales y renovaciones de los Seguros Voluntarios de La Caja.

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 año 2016, se le ha dado de baja a 1,557 asegurados por falta de pago, 96 fallecidos y se han tenido 266 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:

- La creación del programa informático de devoluciones de cuota.
- La incorporación del archivo de gestión al área de Operaciones.

Dificultades:

- El depósito de la remesas por parte de algunas pagadurías en los meses de enero, a marzo 2016.
- La aplicación del 20% que hacen las pagadurías a las órdenes de descuentos que se presentan de los asegurados por las ventas.

Amenazas:

- Las Reformas a la Ley de la Caja, pueden confundir actividades, procedimiento y normativas.



22- TRÁMITES DE RECLAMOS

Logros:

- Se ha logrado reducir los periodos a un máximo de 25 días hábiles, en la mayoría de los casos.
- El Seguro por Sepelio y los Gastos Funerarios se han resuelto en periodo de 3 días.

Dificultades:

- Que la documentación no la presentan completa a pesar de haberle otorgado la información y la guía para la presentación de documentos y además que no todos los beneficiarios se presentan de una sola vez a realizar el reclamo.
- En cuanto a los valores de rescate y vencimiento de pólizas, por un lado la Unidad de Operaciones les informa a las personas cuando el plazo del Seguro Dotal ya se les venció, sin embargo no todos se presentan oportunamente a retirar el monto del Seguro y en cuanto a los valores de rescate no depende de nosotros la decisión que tome cada asegurado para hacer uso del retiro del dinero que tienen en el Seguro Dotal.