



CAJA MUTUAL DE  
LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN



# PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL, POI 2022

Aprobado:

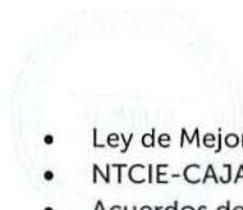
San Salvador, El Salvador  
febrero 2022

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## Contenido

1	SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....	3
2	INTRODUCCIÓN.....	3
3	MARCO LEGAL Y TÉCNICO PARA LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA INSTITUCIONAL (POI/POA).....	3
4	PRESUPUESTO .....	4
5	MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL .....	5
6	VINCULACIÓN DEL POI CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS .....	6
7	ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA 2022 DE LA CAJA.....	7
8	METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI 2022. ....	7
9	CONSOLIDADO DE LOS CRONOGRAMAS.....	7
10	VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS .....	8
11	CONTINUIDAD DEL QUEHACER INSTITUCIONAL .....	8
12	CRONOGRAMAS .....	9
12.1	GERENCIA .....	9
12.2	AUDITORÍA INTERNA.....	11
12.3	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL.....	12
12.4	COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS .....	14
12.5	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	15
12.6	SUBGERENCIA COMERCIAL.....	17
12.6.1	SEGUROS.....	19
12.6.2	PRÉSTAMOS .....	22
12.6.3	COMERCIALIZACIÓN .....	23
12.7	SUBGERENCIA OPERATIVA .....	26
12.7.1	UNIDAD LEGAL.....	28
12.7.2	DESARROLLO HUMANO.....	29
12.7.3	ADMINISTRACIÓN .....	31
12.7.3.1	OIR Y ATENCIÓN CIUDADANA.....	32
12.7.4	UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL .....	33
12.7.5	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.....	34

- 
- Ley de Mejora Regulatoria.
  - NTCIE-CAJA.
  - Acuerdos de Consejo Directivo.



## MARCO TÉCNICO

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

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

- Se establece una vinculación entre las Acciones Operativas, Acciones Estratégicas y los Objetivos Estratégicos, con el fin de establecer una interrelación de los instrumentos de planificación (PEI y POI/POA), además de establecer otras actividades administrativas o de apoyo.
- La participación activa de las Subgerencias Comercial y Operativa, así como, de la Jefatura UFI fueron claves para la formulación del POI 2022.
- Se elabora un cronograma para cada Unidad-Área Organizativa, en donde se detalla la Misión de la Unidad, Acciones Operativas (vinculadas al PEI, cuando aplica), el responsable y metas trimestrales, entre otros.
- Se prioriza para el 2022, la continuidad de pagar a la brevedad posible los reclamos de seguros, los cuales se han visto fuertemente incrementados por la pandemia.
- Se establecen metas para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos misionales y de apoyo, así como, establecer los cimientos para avanzar en modernización e innovación.

## 4 PRESUPUESTO

Para el año 2022 el Presupuesto de La Caja asciende a \$ 16,556,750, y entre sus prioridades se encuentran:

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

APROBADO POR

Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



# 1 SIGLAS Y ACRÓNIMOS

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

## 2 INTRODUCCIÓN

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

El POI se formula de conformidad a la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales, y la Unidad de Planificación facilita la formulación, evaluación y seguimiento del mismo, a través de un proceso participativo y documentado.

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

### MARCO LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador, sección segunda "Trabajo y Seguridad Social".
- Ley de La Caja.
- Ley de Presupuesto General del Estado 2022.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Procedimientos Administrativos.

### APROBADO POR

Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022

## 5 MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

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



### VISIÓN

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

### MISIÓN

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

### VALORES

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

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

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

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

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

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

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

## 6 VINCULACIÓN DEL POI CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS



OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.	AE.1.1. Realizar un Estudio Actuarial-Financiero de la situación actual y futura de La Caja, de los seguros y sus prestaciones y beneficios, del Programa de Préstamos, de las inversiones, Programas Sociales, en el largo plazo, así como, de la Organización y procesos de atención al usuario.
O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.	AE.2.1. Proponer al Consejo Directivo reenfocar los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.	AE.3.1. Determinar la rentabilidad financiera de los productos. AE.3.2. Invertir los excedentes en el corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de disponer de un portafolio robusto y que mejore continuamente los ingresos por intereses.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.	AE.4.1. Implementar un Plan de Automatización de los Servicios que brinda La Caja, para dar pronta respuesta a nuestros usuarios. AE.4.2. Rediseñar los servicios que se brindan, plantear las modificaciones a las normativas internas, siempre en el marco de las reglas externas, y considerando las buenas prácticas. AE.4.3. Remitir, a través de la Ministra del MINED, a CAPRES una propuesta de reformas a la Ley de La Caja, asimismo, su Reglamento.
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.	AE.5.1. Fomentar una cultura de gestión y adaptación al cambio y procesos de mejora continua. AE.5.2. Mantener un clima organizacional que promueva el desarrollo humano y la productividad institucional. AE.5.3. Implementar Planes de Carrera y un Programa de Reconocimientos para el personal. AE.5.4. Implementar un Sistema de Salarios y Prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la Evaluación del Desempeño de cada empleado.

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

APROBADO POR

Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022

## 7 ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA 2022 DE LA CAJA

En la formulación del POI 2022 se involucran lo actores claves siguientes:

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

## 8 METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI 2022.

De conformidad a las NTCIE-CAJA, la formulación del POI 2022 se hace de forma participativa con la Presidencia, Gerencia, Subgerencias, Jefaturas UFI y en coordinación con Planificación, asegurando que todas las Jefaturas de Unidad/Área se involucren en la determinación de metas, actividades, responsables y periodos de ejecución.

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

## 9 CONSOLIDADO DE LOS CRONOGRAMAS

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

#	UNIDAD/ÁREA	CANTIDAD DE METAS	CANTIDAD DE ACTIVIDADES
1.	Gerencia	1,801	10
2.	Auditoría Interna	7	6
3.	Unidad Financiera Institucional	139	17
4.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	67	7
5.	Planificación y Desarrollo Institucional	44	11
6.	Subgerencia Comercial	103	10
7.	Seguros	24,953	28
8.	Préstamos	1,397	11
9.	Comercialización	7,826	20
10.	Subgerencia Operativa	82	9
11.	Unidad Legal	1,000	14
12.	Desarrollo Humano	173	14

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



#	UNIDAD/ÁREA	CANTIDAD DE METAS	CANTIDAD DE ACTIVIDADES
13.	Administración	58	11
14.	OIR y Atención Ciudadana	160	7
15.	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	189	5
16.	Tecnologías de Información	21	9
	<b>TOTAL</b>	<b>38,020</b>	<b>189</b>

## 10 VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

Es preciso y oportuno gestionar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del PEI 2021-2024 y el POI 2022, por lo que, cada Unidad/Área Organizativa formulará la Matriz de Riesgos 2022, en este proceso se identificarán, analizarán, evaluarán y formularán actividades-medidas para prevenir, detectar, mitigar, controlar o eliminar los riesgos o contingencias probables a materializarse, así como, los responsables y recursos necesitar, en un tiempo definido.

## 11 CONTINUIDAD DEL QUEHACER INSTITUCIONAL

Durante la prestación de los servicios a la población se pueden presentar contingencias que afectan la disponibilidad de recursos para continuar brindándolos, es por ello que debe formularse un Plan de Contingencias Institucional vinculado al PEI 2021-2024 y al POI 2022, mediante el cual se identifiquen, analicen, evalúen las probables contingencias y a su vez se establezcan acciones a realizar para no interrumpir la atención al usuario, estas podrían ejecutarse internamente, en conjunto con otras instituciones o atendiendo regulaciones de entes rectores.

# 12 CRONOGRAMAS

## 12.1 GERENCIA

MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de prestación de servicios, administrativas y financieras de la Institución, garantizando el cumplimiento del marco legal establecido para La Caja, con el propósito de ofrecer servicios eficientes y eficaces a la población objeto y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Revisión de las prestaciones y beneficios de los seguros para evaluar mejoras a los mismos y proponerlas al Consejo Directivo.	Gerencia	Subgerencia Comercial	1			1		
<b>O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.</b>									
AO.2.1.	Revisión de la propuesta al Consejo Directivo, de los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE.2.1. del PEI 2021-2024).	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			La propuesta se analizará en la Comisión de Programas Bienestar y Responsabilidad Social.
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>									
AO.3.1.	Presentación del Presupuesto de La Caja 2022.	Gerencia	UFI	1			1		De acuerdo a calendario que se remite de Dirección General del Presupuesto
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Participar en la Comisión de Modernización e Innovación, en donde se analizan las propuestas de modernización e innovación.	Gerencia	Unidad de Tecnologías de Información	48	12	12	12	12	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



MISIÓN: Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de prestación de servicios, administrativas y financieras de la Institución, garantizando el cumplimiento del marco legal establecido para La Caja, con el propósito de ofrecer servicios eficientes y eficaces a la población objeto y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.5.1.	Informar al Consejo Directivo los resultados de la evaluación del Clima Organizacional.	Gerencia	Área de Desarrollo Humano	1				1	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Asistir a las reuniones del Consejo Directivo.	Gerencia		48	12	12	12	12	
AO.6.2.	Presentar al Consejo Directivo la Memoria de Labores.	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1	1				
AO.6.3.	Autorizar resoluciones de pagos de seguros.	Gerencia		1000	250	250	250	250	
AO.6.4.	Autorizar Vales del Fondo Circulante.	Gerencia		300	75	75	75	75	
AO.6.5.	Elaboración de Certificaciones de puntos de Consejo Directivo.	Gerencia		400	100	100	100	100	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.2 AUDITORÍA INTERNA

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>									
AO.3.1.	EXAMEN DE PROCESO DE PRÉSTAMOS: Otorgamiento de Préstamos. Administración de Cartera. Control de Mora.	Auditoría Interna		1	1				
AO.3.2.	EXAMEN DE PROCESO DE SEGUROS: Suscripción de Seguros. Renuncia de los Seguros de Vida Opcional. Seguro de Vida Dotal. Seguro por Sepelio. Archivo de Expedientes de Asegurados.	Auditoría Interna		1		1			
AO.3.3.	PROCESO DE TRÁMITE DE RECLAMOS.	Auditoría Interna		1			1		
AO.3.4.	EXAMEN DE PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: Soporte de Usuarios. Diseño de Aplicaciones. Administración de Infraestructura Tecnológica.	Auditoría Interna		1		1			
AO.3.5.	EXAMEN DE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE: Generación de información para registro contable de cuentas específicas de la Situación Financiera. Formulación y ejecución de proyecto de presupuesto.	Auditoría Interna		2	1			1	
AO.3.6.	EXAMEN DE PROCESO DE COMPRAS: De acuerdo al Art. 65 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.	Auditoría Interna		1				1	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.3 UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>									
AO.3.1.	Determinar e informar a la Administración Superior la Rentabilidad Financiera por Producto, incluyendo la distribución de gastos indirectos. (AE.3.1. del PEI 2021-2021).	UFI	UFI	9		3	3	3	
AO.3.2.	Proponer a la Administración Superior, un portafolio de inversiones diversificado, para el corto, mediano y largo plazo, con su respectiva medición de riesgos. (AE.3.2. del PEI 2021-2021).	UFI	UFI	1		1			En atención a la recomendación que el actuario hace en el apartado del Análisis de la Cartera de Inversiones Financieras, el cual forma parte del Cálculo de Reservas Técnicas y Matemáticas.
AO.3.3.	Presentar a la Administración Superior los Indicadores Financieros y de Gestión de La Caja, vinculados al quehacer de la misma.	UFI	UFI	1		1			
AO.3.4.	Analizar las diferentes cotizaciones de tasas que ofertan las instituciones financieras para las inversiones institucionales.	UFI	UFI	18	1	7	4	6	Proyección en base a vencimientos de DPF y proyección de nuevos en cada trimestre.
AO.3.5.	Análisis y diseño de la propuesta de inversión en base a los lineamientos del Ministerio de Hacienda para las inversiones públicas.	UFI	UFI	18	1	7	4	6	En cada propuesta de inversión se analiza la propuesta con el Comité de inversión de fondos en base a los lineamientos del Ministerio de Hacienda.
AO.3.6.	Análisis y elaboración de los informes financieros mensuales de la institución.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	Se adecuan los informes a periodo mensual.
AO.3.7.	Evaluación de las cifras contenidas en los Estados Financieros e informe mensual.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	De acuerdo a los cierres contables enviados al Ministerio de Hacienda.
AO.3.8.	Conformación del Equipo y Comité de Formulación del presupuesto 2023 en base a la normativa.	UFI	UFI	1		1			Programado en primer trimestre para comenzar el proceso de formulación del presupuesto del siguiente periodo.
AO.3.9.	Formulación del proyecto de presupuesto del próximo año en base a los objetivos y metas y financiamiento.	UFI	Área de Presupuesto	1			1		
AO.3.10.	Gestión de los recibos mensuales de los pagos del Seguro de Vida Básico	UFI	Área de Presupuesto	12	3	3	3	3	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.3.11.	Gestión de remisión de nota de solicitud de asignación presupuestaria del Seguro de Vida básico.	UFI	Área de Presupuesto	1			1		
AO.3.12.	Integrar, registrar las diferentes transacciones de la institución de conformidad a procesos técnicos, normas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados del sector Gubernamental.	UFI	Área de Contabilidad	12	3	3	3	3	
AO.3.13.	Generar los Estados Financieros mensualmente para los usuarios internos como información de apoyo para la toma de decisiones y evaluación de la gestión financiera y presupuestaria y entregar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Área de Contabilidad	12	3	3	3	3	
AO.3.14.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes	UFI	Área de Tesorería	12	3	3	3	3	Para cumplir con obligaciones tributarias.
AO.3.15.	Elaboración y remisión de informe de retenciones 1% de IVA al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Área de Tesorería	12	3	3	3	3	Para cumplir con obligaciones tributarias.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	UFI	Jefaturas de Unidad/Área	1		1			Se hará en coordinación con la Jefatura de Planificación y Desarrollo Institucional.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la UFI y sus áreas para remitirla anualmente a la UGDA.	UFI	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.4 COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

MISIÓN: Diseñar, ejecutar y coordinar planes, actividades y estrategias integrales de comunicación y relaciones públicas, con los medios de información y comunicación, de conformidad a lineamientos internos, por medio de desarrollar estrategias de comunicación que faciliten la divulgación del quehacer de La Caja, con el propósito de mantener la buena imagen de protección a la población objeto, con valores y principios mutualistas ante la sociedad salvadoreña.									
CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Diseñar e implementar una campaña para fomentar una cultura de adquisición de seguros de vida.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.2.	Diseñar e implementar una campaña informativa de los seguros de vida.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	24	6	6	6	6	
AO.1.3.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2		1		1	
AO.1.4.	Comunicación en medios digitales.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.5.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
<b>OE.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.</b>									
AO.2.1.	Proponer al Consejo Directivo los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE.2.1. del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			La propuesta se analizará en la Comisión de Programas Bienestar y Responsabilidad Social.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Escanear de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	4	1	1	1	1	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





## 12.5 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

**MISIÓN:** Planificar y coordinar planes, programas y proyectos, de los servicios que ofrece La Caja a la población asegurada, y la gestión de actividades de mejora del medio ambiente a nivel institucional; de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, desarrollando la cultura de seguimiento de resultados por medio de indicadores económicos, sociales y de gestión, con el propósito de articular y alinear el desarrollo institucional con los planes quinquenales de gobierno, con el fin de incrementar el impacto positivo en la población meta.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Seguimiento trimestral al POI 2022, para ser presentado a Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1	Se solicita a las Unidades que dependen de Gerencia el seguimiento trimestral, para que estas a su vez lo hagan con sus colaboradores.
AO.6.2.	Formulación y entrega del POI 2023 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	En coordinación con las Unidades que dependen de Gerencia, se formula el POI del siguiente año, para ser presentado al Consejo Directivo para su aprobación.
AO.6.3.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2022, a la Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				En coordinación con las Unidades que dependen de Gerencia, se formula la Matriz de Riesgos del siguiente año, para ser presentada a la Gerencia.
AO.6.4.	Seguimiento anual a la Matriz de Riesgos 2021, para ser presentado a la Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				Se solicita a las Unidades que dependen de Gerencia el seguimiento anual, para que estas a su vez lo hagan con sus colaboradores.
AO.6.5.	Seguimiento anual al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, para ser presentado a Gerencia.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1				1	Se solicita a las Unidades que dependen de Gerencia el seguimiento anual, para que estas a su vez lo hagan con sus colaboradores.
AO.6.6.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	2	1	1			En coordinación con las Subgerencias y las Jefaturas que dependen de la Presidencia y Gerencia.
AO.6.7.	Ejecutar el Proyecto de Elección de Directores 2022.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	Coordinar La Comisión de Elección para facilitar el proceso de votaciones de los sectores activos y pensionados a nivel nacional.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



**MISIÓN:** Planificar y coordinar planes, programas y proyectos, de los servicios que ofrece La Caja a la población asegurada, y la gestión de actividades de mejora del medio ambiente a nivel institucional; de acuerdo con las políticas y estrategias institucionales, desarrollando la cultura de seguimiento de resultados por medio de indicadores económicos, sociales y de gestión, con el propósito de articular y alinear el desarrollo institucional con los planes quinquenales de gobierno, con el fin de incrementar el impacto positivo en la población meta.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.8.	Proponer el Plan de Contingencias para aprobación de la Administración Superior.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1		1			Este instrumento regulatorio forma parte del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja, remitido a la CCR y de conformidad al modelo que dicho ente estableció.
AO.6.9.	Proponer el Manual de Gestión de Riesgos para aprobación de la Administración Superior.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				Este instrumento regulatorio forma parte del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja, remitido a la CCR y de conformidad al modelo que dicho ente estableció.
AO.6.10.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





## 12.6 SUBGERENCIA COMERCIAL

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>MISIÓN:</b> Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades comerciales de los Programas de Seguros y Préstamos institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, se mantenga el nivel de Tecnologías de Información actualizado, controlando el eficiente desarrollo de las actividades comerciales de La Caja, proporcionando los servicios a los Asegurados y sus Beneficiarios de forma oportuna y eficiente, con base a lineamientos y directrices establecidas las normativas legales vigentes, contribuyendo al cumplimiento de metas de colocación de Seguros y Préstamos institucionales.									
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Medición de satisfacción en la atención de los asegurados y beneficiarios en las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Seguimiento Comercial	2		1		1	
AO.1.2.	Seguimiento a estrategias de Comercialización para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	4	1	1	1	1	Verificar la efectividad de la campañas de suscripción.
<b>O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.</b>									
AO.2.1.	Proponer al Consejo Directivo los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social, basados en una nueva realidad. (AE.2.1. del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1		1			La propuesta se analizará en la Comisión de Programas Bienestar y Responsabilidad Social.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Automatización de los procesos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial. (AE.4.1. y AE.4.2 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2			1	1	Se verificarán los procesos correspondientes para su automatización.
AO.4.2.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		Se revisaran y actualizaran los diferentes procedimientos, con el objetivo de mejorarlos y reducir los tiempos de respuesta a los asegurados y beneficiarios de La Caja.
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





**MISIÓN:** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades comerciales de los Programas de Seguros y Préstamos institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, se mantenga el nivel de Tecnologías de Información actualizado, controlando el eficiente desarrollo de las actividades comerciales de La Caja, proporcionando los servicios a los Asegurados y sus Beneficiarios de forma oportuna y eficiente, con base a lineamientos y directrices establecidas las normativas legales vigentes, contribuyendo al cumplimiento de metas de colocación de Seguros y Préstamos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.5.1.	Mantener un programa constante de entrenamiento y actualización en lo relacionado a los Seguros que ofrece La Caja.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	Generar refuerzo de conocimiento en el personal de la institución.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Seguimiento y control de PEI, POI, Presupuesto, Planes de Trabajo y Plan de Mercadeo.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión para la Unidades/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		
AO.6.3.	Implementación de herramienta tecnológica para el seguimiento y control de las actividades que realizan las Unidades/Áreas que dependen de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	2	1	1			

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





## 12.6.1 SEGUROS

MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades realizadas por Operaciones y Archivo de Gestión y Reclamos, por medio de implementación de controles y seguimiento de las actividades de la Unidad, en cuanto al cumplimiento de La Ley de La Caja, normas y reglamentos de los seguros, procedimientos, instructivos, entre otros, enmarcados a las funciones de los puestos de trabajo y jerarquía, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto.									
CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Análisis y revisión de reglamentos y normativas (revisión de documentos, requerimientos de documentos físicos, etc.).	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		La Unidad de Seguros, en coordinación de las jefaturas de Operaciones y Reclamos, verificarán los reglamentos y normativas correspondientes.
AO.1.2.	Descentralizar la impresión de pólizas por venta efectiva.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		1			Desarrollar un procedimiento que permita la impresión de la Póliza en las Agencias Departamentales, de toda la venta al crédito efectiva, solicitando a la vez a la Unidad de TI las modificaciones al sistema y reportaría necesaria para su seguimiento y control.
AO.1.3.	Elaborar y presentar propuesta de actualización de formularios de suscripción, modificación y actualización de datos pre impresos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	2			1	1	Simplificar y reducir la cantidad de formularios requeridos y utilizados para los procesos de suscripción, modificación y actualización de datos.
AO.1.4.	Elaborar y presentar propuesta de creación de formularios digitales de suscripción, modificación y actualización de datos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	2			1	1	
AO.1.5.	Analizar y presentar propuesta de mejora de expediente físico de asegurado.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	1		1			Cambiar caratula para unificar expediente.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados y beneficiarios.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	1	1			La Unidad de Seguros, en coordinación con las jefaturas de Operaciones y Reclamos, verificarán la implementación del escaneo de documentos.
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		La Unidad de Seguros, en coordinación con las jefaturas de Operaciones y Reclamos, verificarán los procesos correspondientes para su automatización.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades realizadas por Operaciones y Archivo de Gestión y Reclamos, por medio de implementación de controles y seguimiento de las actividades de la Unidad, en cuanto al cumplimiento de La Ley de La Caja, normas y reglamentos de los seguros, procedimientos, instructivos, entre otros, enmarcados a las funciones de los puestos de trabajo y jerarquía, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.4.3	Actualización y Diagramación de Procedimientos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		La Unidad de Seguros, en coordinación con las jefaturas de Operaciones y Reclamos, revisaran y actualizarán los diferentes procedimientos, con el objetivo de mejorarlos y reducir los tiempos de respuesta a los asegurados y beneficiarios de La Caja.
AO.4.4	Elaborar y presentar propuestas de mejoras al Sistema de Reclamos.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	2	1	1			Se solicitará a TI, que el Sistema no permita grabar información que no esté de acuerdo con la normativa vigente, en cuanto a los datos de los seguros de vida, prestaciones y beneficios que ofrece La Caja.
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									
AO.5.1.	Mantener un programa constante de entrenamiento y actualización en lo relacionado a los Seguros que ofrece La Caja (su normativa, procedimientos, etc.), orientado a todo el personal de La Caja.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	Generar refuerzo de conocimiento en el personal de la institución.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Revisión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	2000	500	500	500	500	Firma de Pólizas de los diferentes seguros de vida.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		La Unidad de Seguros, en coordinación de las jefaturas de Operaciones y Reclamos, levantarán los indicadores según corresponda.
AO.6.3.	Ejecutar el Presupuesto de Egresos 2022 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios a la población asegurado y sus beneficiarios.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Crear formatos estadísticos con el fin de generar información oportuna, para la toma de decisiones de la Administración.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1		1			Crear formatos estadísticos de fallecidos, Prestaciones y Beneficios, que faciliten la toma de decisiones a la Administración Superior.
AO.6.5.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	500	125	125	125	125	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1000	250	250	250	250	Elaborar resoluciones para el pago del Seguro de Vida Básico, Opcional, Dotal, Seguro de Vida Funerarios.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades realizadas por Operaciones y Archivo de Gestión y Reclamos, por medio de implementación de controles y seguimiento de las actividades de la Unidad, en cuanto al cumplimiento de La Ley de La Caja, normas y reglamentos de los seguros, procedimientos, instructivos, entre otros, enmarcados a las funciones de los puestos de trabajo y jerarquía, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	40	10	10	10	10	Elaborar resoluciones para recomendar el pago y no pago de los diferentes seguros de vida.
AO.6.8.	Resoluciones Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	8	2	2	2	2	Elaborar resoluciones para saldar montos adeudados en los préstamos otorgados a los asegurados.
AO.6.9.	Elaborar proyecto de seguridad para las instalaciones del Archivo de Gestión.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		1			Se pretende presentar un proyecto integral que permita contar con un sistema de acceso personalizado, sistema de seguridad anti incendio, y un servicio de tratamiento de plagas específico para el archivo.
AO.6.10.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2022 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Vida Voluntarios.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.11.	Analizar y presentar propuesta de actualización de tabla de clasificación de enfermedades de alto riesgo.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1			1		
AO.6.12.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	3100	775	775	775	775	
AO.6.13.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.14.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	160	40	40	40	40	
AO.6.15.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	48	12	12	12	12	
AO.6.16.	Gestionar, Controlar y Generar reportes mensuales que respaldan las primas anuales de seguros.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.17.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	18000	4500	4500	4500	4500	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.6.2 PRÉSTAMOS

MISIÓN: Planificar, dirigir, supervisar y controlar las actividades del Programa de Préstamos, por medio de la implementación de controles y seguimiento de las actividades de promoción, otorgamiento, administración informática de datos y recuperación de los préstamos concedidos, cumplimiento lo definido en La Ley de La Caja, reglamento y políticas de los préstamos personales, con el propósito de lograr una efectiva y eficaz atención a la población objeto y la sostenibilidad financiera del Programa de Préstamos.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Automatización de los procesos del Programa de Préstamos.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		1	1		Se solicitará a TI la automatización de los ingresos del Programa de Préstamos.
AO.4.2	Actualización y Diagramación de Procedimientos.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		1	1		Se revisaran los procedimientos del Programa de Préstamo según nuevos lineamientos.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2	0	1	1	0	
AO.6.2.	Presentación de informes.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	120	30	30	30	30	
AO.6.3.	Coordinar la Comisión de Préstamos.	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	4	1	1	1	1	
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	48	12	12	12	12	Realizar las gestiones de cobro administrativo para controlar que la Cartera de Mora del Programa de Préstamos sea inferior al 1.0%.
AO.6.5.	Seguimiento a los asegurados que poseen préstamo y que han dejada de pagar su seguro de vida.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.6.	Crear lineamientos para prevención de lavado de dinero, protección al consumidor y Código de Comercio, en lo relativo al Programa de Préstamos.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1		1			
AO.6.7.	Levantar indicadores de cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	2	1	1			
AO.6.8.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de préstamos en mora.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1200	300	300	300	300	
AO.6.9.	Remitir a la Unidad Legal, los expedientes para cobro judicial, de conformidad a las Políticas de Recuperación de Mora de Préstamos Personales.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	4	1	1	1	1	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



### 12.6.3 COMERCIALIZACIÓN

MISIÓN: Dirigir, supervisar y controlar las actividades de suscripción del Seguro de Vida Básico, la venta de los Seguros de Vida Voluntarios, y la colocación de fondos en el Programa de Préstamos, por medio de controlar y supervisar las actividades de los Encargados de Agencias y Agentes Independientes en los procesos de ventas de los seguros, préstamos y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto en los Seguros Voluntarios y Préstamos de La Caja.									
CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de Comercialización para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	4	1	1	1	1	Crear e implementar estrategias trimestralmente para impulsar la venta de Seguros de Carácter Voluntario, a través de la entrega de promocionales, electrodomésticos o Gift Card.
AO.1.2.	Diseñar e implementar estrategias de ventas de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2	1	1			Implementar las estrategias de venta por zonas (Occidental, Central, Paracentral y Oriental), para impulsar la venta de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.
AO.1.3.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión venta en línea.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			A través de formularios en línea en página Web, Facebook o correo electrónico.
AO.1.4.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión de calidad en la atención de las Agencias y Oficina Central.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1			1		Llevar el control de quejas, reclamos, sugerencias para su respectivo seguimiento.
<b>O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.</b>									
AO.2.1.	Analizar y revisar la ejecución de los Programas de Bienestar Social.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			En coordinación de la Unidad de Comunicaciones y la Comisión de Programas de Bienestar Social.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			Crear una carpeta con cada uno de los Encargados, Auxiliares y Analistas para iniciar una base de documentos de identidad, para ser ingresados al sistema de suscripción cuando este se haya habilitado.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de suscripción del Seguro de Vida Básico, la venta de los Seguros de Vida Voluntarios, y la colocación de fondos en el Programa de Préstamos, por medio de controlar y supervisar las actividades de los Encargados de Agencias y Agentes Independientes en los procesos de ventas de los seguros, préstamos y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto en los Seguros Voluntarios y Préstamos de La Caja.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		1	1		Se solicitará a TI la automatización.
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		1	1		Se revisaran los procedimientos de la Unidad de Comercialización.
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.									
AO.5.1.	Implementar un programa de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Seguros	4	1	1	1	1	Capacitaciones de las áreas de Operaciones y Reclamos.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2150	601	516	538	495	Realizar la venta de los Seguros de Carácter Voluntario, a través de visitas a Centros Escolares, jornadas de atención, gestiones de venta por medios telefónicos o formularios digitales.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2170	607	521	543	499	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2338	654	561	585	538	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1068	299	256	267	246	
AO.6.5.	Dar seguimiento al cumplimiento de metas de venta de los seguros, establecidas en el Plan de Mercadeo 2022 para los miembros de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	12	3	3	3	3	Actualización y seguimiento a los KPI.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de suscripción del Seguro de Vida Básico, la venta de los Seguros de Vida Voluntarios, y la colocación de fondos en el Programa de Préstamos, por medio de controlar y supervisar las actividades de los Encargados de Agencias y Agentes Independientes en los procesos de ventas de los seguros, préstamos y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto en los Seguros Voluntarios y Préstamos de La Caja.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.6.	Dar seguimiento a las campañas para promover productos de La Caja con los coordinadores de equipo por zona.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	16	4	4	4	4	A través de los coordinadores de equipo por zonas se le dará el seguimiento para promover los productos de La Caja que por pandemia no pudieron ser colocados.
AO.6.7.	Seguimiento de asegurados que cuentan con préstamos y no están cotizando un Seguro de Carácter Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	4	1	1	1	1	Solicitar a informática las alertas de no pago y coordinar con Operaciones los reportes de asegurados con un préstamo activo y Seguro en mora o no vigente.
AO.6.8.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	36	9	9	9	9	Supervisión de orden, limpieza, atención, presentación del personal y otros aspectos específicos de cada agencia.
AO.6.9.	Elaborar Matriz de necesidades para cada una de las Agencia Departamentales, para el presupuesto 2023.		Unidad de Comercialización	1		1			En coordinación con Logística e Informática, según los cambios en los procedimientos o según necesidades.
AO.6.10.	Elaborar y proponer proyecto para el suministro e instalación de cámaras de video vigilancia en las Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		1			Al tener la aprobación del proyecto, realizar un análisis de viabilidad en cuanto si es mejor el arrendamiento del servicio o comprar e instalar el equipo por cuenta propia, tomando en cuenta los recursos actuales (televisor, persona que estará pendiente, donde se guardará la información, etc.).

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.7 SUBGERENCIA OPERATIVA

**MISIÓN:** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades operativas administrativas institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, controlando el eficiente desarrollo de las actividades de las Unidades de Tecnologías de Información, Desarrollo Humano, UACI y Administración, con base a lineamientos y directrices establecidas en los manuales de la administración y del Estado, contribuyendo a la acertada toma de decisiones, para el logro de los objetivos operativos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Mejorar la atención a usuarios externos e internos a través de la sistematización de procesos de forma integral, con la finalidad de integrar sistemas internos. (AE.4.2 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	Se busca mejorar en los seguimientos de diferentes procesos internos a partir de la automatización de los mismos.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Desarrollo tecnológico y de herramientas informáticas. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	Diseñar mejoras tecnológicas ad hoc a La Caja.
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									
AO.5.1.	Identificar las debilidades y fortalezas del Recurso Humano	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	4	1	1	1	1	Conocer a través de las jefaturas y personal operativo, las áreas a impulsar y mejorar del personal e
AO.5.2.	Promover la capacitación interna y externa, fortaleciendo las capacidades del personal.	Subgerencia Operativa	Área de Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	Diseñar un plan de capacitación orientado a la mejora en capacidades del personal.
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





**MISIÓN:** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades operativas administrativas institucionales, velando porque se brinde una efectiva atención a las personas usuarias, controlando el eficiente desarrollo de las actividades de las Unidades de Tecnologías de Información, Desarrollo Humano, UACI y Administración, con base a lineamientos y directrices establecidas en los manuales de la administración y del Estado, contribuyendo a la acertada toma de decisiones, para el logro de los objetivos operativos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.1.	Seguimiento y control del PEI, POI, presupuesto, planes de trabajo, plan de compras y plan de capacitación.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	Velar por el cumplimiento de los planes institucionales y de su ejecución.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión de las áreas y unidades de la Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		Diseñar e implementar indicadores de gestión de las diferentes unidades y áreas.
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de las diferentes unidades y áreas.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		mantener actualizados los procedimientos y diagramarlos.
AO.6.4.	Implementación de herramienta tecnológica para el seguimiento y control de las actividades que realizan las Unidades y Áreas que dependen de la Subgerencia.	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	2	1	1			Con el objetivo de mejorar los controles y seguimientos se buscará implementar una Herramienta tecnológica, para dicha finalidad.

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.7.1 UNIDAD LEGAL

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>									
AO.1.1.	Brindar asesoría jurídica a las diferentes Unidades y Áreas Organizativas, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	180	45	45	45	45	
AO.1.2.	Brindar asesoría jurídica a usuarios, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Unidad Legal	Unidad Legal	225	60	60	60	45	
AO.1.3.	Revisar y firmar proyectos de resoluciones de pagos de Seguros de Vida Básico, Opcional, Dotal, Seguro por Sepelio, Gastos Funerarios, Devolución del 30%, Valores de Rescate, Vencimiento de Pólizas.	Unidad Legal	Unidad Legal	420	105	105	105	105	
AO.1.4.	Elaborar contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	38	20	10	5	3	
AO.1.5.	Elaborar resoluciones o prorrogas de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	35	20	5	3	7	
AO.1.6.	Revisión y legalización de Contratos de Mutuos, refinanciamiento, reestructuración de préstamos.	Unidad Legal	Unidad Legal	32	8	8	8	8	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Revisión de Casos Especiales de Seguros (Análisis para determinar el pago).	Unidad Legal	Unidad Legal	36	9	9	9	9	
AO.6.2.	Presentar a la Gerencia un anteproyecto de Ley de La Caja y su Reglamento. (AE.4.3. del PEI 2021-2024).	Unidad Legal	Unidad Legal	1		1			
AO.6.3.	Revisar las regulaciones internas (Normas, Reglamentos de Seguros, Préstamos, etc.) para mejora en los procedimientos y presentar las respectivas propuestas.	Unidad Legal	Unidad Legal	1		1			
AO.6.4.	Recuperación de préstamos en mora.	Unidad Legal	Unidad Legal	8	2	2	2	2	
AO.6.5.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1		
AO.6.6.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad Legal.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1		

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





## 12.7.2 DESARROLLO HUMANO

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									
AO.5.1.	Evaluar y dar seguimiento al Clima Organizacional. (AE.5.2. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		
AO.5.2.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Capacitación Institucional, orientado a la eficiencia en el desempeño del personal, al Plan de Carrera de La Caja y rotación de personal.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1	1				
AO.5.3.	Ejecutar y dar seguimiento al Plan de Capacitación Institucional, para fortalecer una cultura de mejora continua en los servicios brindados (AE.5.1. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	
AO.5.4.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Carrera Institucional. (AE.5.3. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		
AO.5.5.	Presentar proyecto de Políticas de Recompensa para los empleados de la Institución.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		
AO.5.6.	Proponer a la Administración Superior un Sistema de Salarios y Prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la Evaluación del Desempeño de cada empleado (Ley de La Caja, artículo 15, literal e y j, así como, la AE.5.4. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1			1		
AO.5.7.	Proponer a la Administración Superior el Manual de Rotación del Personal, para su aprobación. (AE.5.1. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		1			Este instrumento regulatorio forma parte del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja, remitido a la CCR y de conformidad al modelo que dicho ente estableció.
AO.5.8.	Proponer a la Administración Superior el Código de Ética de La Caja, para su aprobación.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		1			Este instrumento regulatorio forma parte del Proyecto de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja, remitido a la CCR y de conformidad al modelo que dicho ente estableció.

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Elaboración de las diferentes planillas, pago de salarios, previsionales, de dietas, etc. de los empleados y Directores de La Caja.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	123	30	32	31	30	
AO.6.2.	Procesos de otorgamiento de las diferentes prestaciones sociales, para los empleados y Directores Propietarios de La Caja.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	11	2	3	3	3	
AO.6.3.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		1	1		
AO.6.4.	Actualización y diagramación de procedimientos del Desarrollo Humano.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		1	1		
AO.6.5.	Levantar estadísticas de gestión de prestaciones otorgadas.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	
AO.6.6.	Creación de base digital de expedientes de los empleados y otros documentos.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





### 12.7.3 ADMINISTRACIÓN

**MISIÓN:** Planificar, controlar y supervisar las áreas de trabajo de OIR y Atención Ciudadana, Género, Logística y Activos y la Unidad de Gestión Documental, por medio de implementar controles y métodos de actualización y mejora de los procesos de trabajo, contribuyendo con el desarrollo de herramientas de gestión en el campo administrativo, con el propósito de lograr mejoras administrativas y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Presentar diagnóstico de mejoras de las Oficinas Centrales y Agencias Departamentales.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1		1			
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos las áreas.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		1	1		
AO.6.4.	Levantar estadísticas de gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Creación de base digital de documentos de procesos de las diferentes áreas de la Administración.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	3	3	3	
AO.6.6.	Elaboración y seguimiento de Tablas de Conservación de documentos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	1	
AO.6.7.	Elaboración de Políticas, Manuales y Procedimientos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	1	
AO.6.8.	Implementar un sistema informático para el control, seguimiento y actualización del Activo de bienes asignados a cada unidad / área de la institución.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	12	3	3	3	3	
AO.6.9.	Promover los principios de igualdad sustantiva en el que hacer institucional.	Unidad de Administración	Unidad de Género	4	1	1	1	1	
AO.6.10.	Fortalecer los conocimientos del personal sobre normativa en Derechos Humanos, de las Mujeres Niñez y Adolescencia.	Unidad de Administración	Unidad de Género	4	1	1	1	1	

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



### 12.7.3.1 OIR Y ATENCIÓN CIUDADANA

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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>									
AO.6.1.	Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables la actualicen periódicamente.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	4	1	1	1	1	
AO.6.2.	Orientar y asesorar a los usuarios en las solicitudes o peticiones de información, consultas, avisos, quejas, reclamos, entre otros.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	120	30	30	30	30	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	20	5	5	5	5	Esta meta está sujeta a la demanda de solicitudes de información
AO.6.4.	Elaborar informes de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	2	1		1		
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	1	1				
AO.6.7.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	1	1				

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022





### 12.7.4 UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL

**MISIÓN:** Planificar, coordinar, controlar y realizar las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios; coordinando la ejecución de los procesos con base a las leyes, reglamentos y normativas relacionadas con la gestión de la UACI, con la finalidad de satisfacer en forma eficiente y oportuna los requerimientos de adquisición y contrataciones de bienes, servicios y obras institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Impartir jornadas de actualización para los administradores de contrato y órdenes de compra.	UACI	UACI	2	1	1			
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	UACI	UACI	171	44	37	40	50	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	UACI	UACI	2		1	1		
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de la UACI.	UACI	UACI	2		1	1		
AO.6.4.	Creación de base digital de documentos de proveedores.	UACI	UACI	12	3	3	3	3	

APROBADO POR  
 Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



## 12.7.5 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

MISIÓN: Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades Tecnologías de Información, desarrollo de sistemas y bases de datos, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, orientado a la institución hacia una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para las personas usuarias, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros, dotando a La Caja de soluciones de tecnologías de información y el suministro de herramientas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.									
CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>									
AO.4.1.	Presentar Plan Estratégico de la Unidad de Tecnologías de Información, para aprobación de la Administración Superior, de conformidad al Reglamento para el uso y control de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Entidades del Sector Público. (AE.4.1. del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1				
AO.4.2.	Mejorar los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de La Caja, mediante el desarrollo de sistemas informáticos integrales. (AE.4.1. del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1	1				El desarrollo puede ser interno, externo o gestionando donaciones de aplicaciones y/o sistemas implementados por instituciones estatales.
AO.4.3.	Habilitar servicios en línea a los asegurados y/o beneficiarios, para iniciar trámites o realizar pagos de cuotas de los seguros de carácter voluntario o préstamos sin necesidad de presentarse a las oficinas departamentales u Oficina Central. (AE.4.1. del PEI 2021-2024).	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2	1		1		
AO.4.4.	Proceso de compra de licencias para Antivirus, Seguridad, Perimetral (Firewall), VMWare, Magic, DB2, Unix, TSM y adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlaces de datos, Cable, Mantenimiento de Impresores Kyosera, Impresiones y Fotocopias, Mantenimiento de la Planta Telefónica, Sitio de Contingencia, Equipo informático.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1			1		
AO.4.5.	Crear los espacios (reservorios) para las diferentes unidades/áreas de la institución para la creación de bases digitales de la documentación requeridas para sus procesos.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>									
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones relacionadas a Informática para el personal de la Unidad de Tecnologías de Información y elaborar Plan de Capacitación al personal de las unidades de La Caja, en temas de Informática.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	3	1	1	1		

APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022



**MISIÓN:** Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades Tecnologías de Información, desarrollo de sistemas y bases de datos, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, orientado a la institución hacia una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para las personas usuarias, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros, dotando a La Caja de soluciones de tecnologías de información y el suministro de herramientas que faciliten el logro de los objetivos institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022				OBSERVACIONES-COMENTARIOS
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Presentar proyecto para el acceso controlado a TI.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	1		1			
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2		1	1		
AO.6.3.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2		1	1		
AO.6.4.	Elaborar y ejecutar plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático de La Caja.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	



APROBADO POR  
Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.2 del Acta n.º112  
de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022