



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL (POI/POA) 2022

1er Seguimiento



Consolidado por: Jorge Canales-Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	Revisión de las prestaciones y beneficios de los seguros para evaluar mejoras a los mismos y proponerlas al Consejo Directivo.	Gerencia	Subgerencia Comercial	1		0	0%	Meta del tercer trimestre.
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.								
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		0	0%	Meta del segundo trimestre.
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.								
AO.3.1.	Presentación del Presupuesto de La Caja 2022.	Gerencia	UFI	1		0	0%	Meta del tercer trimestre.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.								
AO.4.1.	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	10	83%	
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.	Informar al Consejo Directivo los resultados de la evaluación del Clima Organizacional.	Gerencia	Área de Desarrollo Humano	1		0	0%	Meta del cuarto trimestre
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Asistir a las reuniones del Consejo Directivo.	Gerencia		48	12	11	92%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.2.	Presentar al Consejo Directivo la Memoria de Labores.	Gerencia	Comunicaciones y Relaciones Públicas	1	1	1	100%	
AO.6.3.	Autorizar resoluciones de pagos de seguros.	Gerencia		1000	250	296	118%	
AO.6.4.	Autorizar Vales del Fondo Circulante.	Gerencia		300	75	75	100%	
AO.6.5.	Elaboración de Certificaciones de puntos de Consejo Directivo.	Gerencia		400	100	76	76%	Las certificaciones se realizan de conformidad a los acuerdos tomados por parte del Consejo Directivo.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.								
AO.3.1.	EXAMEN DE PROCESO DE PRÉSTAMOS: Otorgamiento de Préstamos. Administración de Cartera. Control de Mora.	Auditoría Interna		1	1	1	100%	Proceso de Auditoría realizado; con fecha 08/04/2022, se entregó Informe Preliminar a Jefe Unidad de Préstamos y Unidad Legal, para que den comentarios el 22/04/2022.
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		0	0%	Programada para mayo y junio 2022.
AO.3.3.	PROCESO DE TRÁMITE DE RECLAMOS.	Auditoría Interna		1		0	0%	Programada para julio 2022
AO.3.4.	EXAMEN DE PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: Soporte de Usuarios. Diseño de Aplicaciones. Administración de Infraestructura Tecnológica.	Auditoría Interna		1		0	0%	Programada para abril y mayo 2022
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	100%	Proceso de Auditoría realizado; se está elaborando el informe preliminar para presentar a Jefa UFI y Contabilidad.
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		0	0%	Programado para septiembre 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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.								
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 2021-2024).	UFI	UFI	9		0	0%	Es meta de próximos trimestres.
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 2021-2024).	UFI	UFI	1		0	0%	Es meta de próximos trimestres.
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		0	0%	Es meta de próximos trimestres.
AO.3.4.	Analizar las diferentes cotizaciones de tasas que ofertan las instituciones financieras para las inversiones institucionales.	UFI	UFI	18	1	0	0%	No se tuvo inversión nueva para este período, ni hubo renovación de depósitos a plazo fijo (DPF), debido a que no había ningún vencimiento.
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	0	0%	No se tuvo inversión nueva para este período, ni hubo renovación de depósitos a plazo fijo (DPF), debido a que no había ningún vencimiento.
AO.3.6.	Análisis y elaboración de los informes financieros mensuales de la institución.	UFI	UFI	12	3	3	100%	
AO.3.7.	Evaluación de las cifras contenidas en los Estados Financieros e informe mensual.	UFI	UFI	12	3	3	100%	
AO.3.8.	Conformación del Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2023 en base a la normativa.	UFI	UFI	1		0	0%	Es meta de próximos trimestres
AO.3.9.	Formulación del proyecto de presupuesto del próximo año en base a los objetivos, metas y financiamiento.	UFI	Área de Presupuesto	1		0	0%	La meta corresponde al tercer trimestre
AO.3.10.	Gestión de los recibos mensuales de los pagos del Seguro de Vida Básico	UFI	Área de Presupuesto	12	3	3	100%	
AO.3.11.	Gestión de remisión de nota de solicitud de asignación presupuestaria del Seguro de Vida Básico.	UFI	Área de Presupuesto	1		0	0%	La meta corresponde al segundo trimestre
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	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
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	100%	
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	100%	
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	100%	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.								
AO.4.1.	Revisión 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		0	0%	Es meta de próximos trimestres.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
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	0	0%	Se hará en los próximos trimestres.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	Diseñar e implementar una campaña para fomentar una cultura de adquisición de seguros de vida.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	100%	
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	100%	
AO.1.3.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2		0	0%	Está programada para el siguiente trimestre.
AO.1.4.	Comunicación en medios digitales.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	100%	
AO.1.5.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	100%	
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.								
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		0	0%	Está programada para el siguiente trimestre.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Escaneo 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	100%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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	1	100%	
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	1	100%	
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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	100%	Se trabajó en coordinación con la Secretaría de Innovación.
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	100%	Se conformó la Comisión Coordinadora de Elecciones para iniciar con los preparativos del proceso electoral.
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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	1	100%	
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	100%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	Medición de satisfacción en la atención de los asegurados y beneficiarios en las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	2		0	0%	Actividad programada para el segundo trimestre del 2022
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	2	200%	Se ha dado seguimiento a las jornadas de atención para los docentes con nuevas plazas y la campaña de actualización de datos para el sector pensionado.
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.								
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		0	0%	Actividad programada para el segundo trimestre del 2022
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 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		0	0%	Actividad programada para el tercer y cuarto trimestre del 2022.
AO.4.2.	Actualización y Diagramación de Procedimientos de las Unidad/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Actividad programada para el segundo y tercer trimestre del 2022
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.	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	100%	El Área de Operaciones esta dando entrenamiento al personal para apoyar en el cierre contable y el Área de Reclamos esta capacitando al personal para la elaboración de resoluciones y otros procesos.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Seguimiento y control de PEI, POI, Presupuesto, Planes de Trabajo y Plan de Mercadeo.	Subgerencia Comercial	Subgerencia Comercial	12	3	3	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión para la Unidades/Áreas de la Subgerencia Comercial.	Subgerencia Comercial	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Actividad programada para el segundo y tercer trimestre del 2022.
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	100%	Se ha actualizado la información de actividades en Trello, como herramienta de seguimiento.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	Análisis y revisión de reglamentos y normativas (revisión de documentos, requerimientos de documentos físicos, etc.).	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
AO.1.2.	Descentralizar la impresión de pólizas por venta efectiva.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
AO.1.5.	Analizar y presentar propuesta de mejora de expediente físico de asegurado.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	1		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados y beneficiarios.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2	1	0.5	50%	Se espera finalizarlo en los próximos trimestres.
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2			0%	Meta para los próximos trimestres.
AO.4.3	Actualización y Diagramación de Procedimientos de la Unidad de Seguros.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2			0%	Meta para los próximos trimestres.
AO.4.4	Elaborar y presentar propuestas de mejoras al Sistema de Reclamos.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	2	1	0.5	50%	Se espera finalizarlo en los próximos trimestres.
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.	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	100%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Revisión y firma de pólizas.	Unidad de Seguros	Unidad de Seguros	2000	500	535	107%	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Seguros	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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	100%	
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	1	100%	
AO.6.5.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	500	125	239	191%	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	1000	250	296	118%	
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	40	10	8	80%	
AO.6.8.	Resoluciones Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad de Seguros	Área de Reclamos	8	2	0	0%	Como se trabaja bajo demanda, en este caso no hubo este tipo de reclamos.
AO.6.9.	Elaborar proyecto de seguridad para las instalaciones del Archivo de Gestión.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	1		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
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	100%	
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		0	0%	Meta para los próximos trimestres.
AO.6.12.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	3100	775	637	82%	
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	100%	
AO.6.14.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	160	40	74	185%	
AO.6.15.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Unidad de Seguros	Área de Operaciones	48	12	17	142%	
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	100%	
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	5948	132%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
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		0	0%	Meta siguiente trimestre.
AO.4.2	Actualización y Diagramación de Procedimientos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		0	0%	Meta siguiente trimestre.
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Levantamiento de Indicadores de Gestión	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	2		0	0%	En el mes de abril se levantarán los indicadores de la cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.
AO.6.2.	Presentación de informes	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	120	30	18	60%	Se han presentado 5 informes al Consejo Directivo y 13 memorándum.
AO.6.3.	Coordinar la Comisión de Préstamos	Unidad de Préstamos	Unidad de Préstamos	4	1	0	0%	Por el momento las comisiones de préstamos están suspendidas.
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	48	12	12	100%	Semanalmente se genera reporte de la cartera en mora para realizar las gestiones de cobro y mantener controlada la cartera.
AO.6.5.	Seguimiento a los asegurados que poseen préstamo y que han dejado de pagar su seguro de vida	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	12	3	3	100%	Se incrementó la tasa de interés a 2 asegurados por dejar de pertenecer al sector atendido y no continuar cancelando el seguro de vida.
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		0	0%	En el mes de abril se crearán los lineamientos para la prevención de lavado de dinero y protección al consumidor en lo relativo al programa de préstamos.
AO.6.7.	Levantar indicadores de cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	2	1	0	0%	En el mes de abril se levantarán los indicadores de la cartera de préstamos en mora, por sector y cartera vencida.
AO.6.8.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de préstamos en mora.	Unidad de Préstamos	Recuperaciones	1200	300	315	105%	Se realizan 2 gestiones mensuales para cada préstamo.
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	100%	En el mes de marzo se trasladó 1 expediente a la Unidad Legal para realizar cobro a nivel Judicial.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de Comercialización para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	4	1	3	300%	Campaña de pensionados, visitas a Centros Escolares, Jornadas de atención en los departamentos.
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	100%	Se giraron instrucciones para la atención de por lo menos 1 visita a centro educativo privado por departamento cada mes y se compartió la base de CEES y Colegios.
AO.1.3.	Elaborar y presentar proyecto de módulo de gestión venta en línea.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
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		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
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.								
AO.2.1.	Analizar y revisar la ejecución de los Programas de Bienestar Social.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.								
AO.4.1.	Creación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
AO.4.2.	Automatización de los procesos de la Unidad de Comercialización.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
AO.4.3.	Actualización y Diagramación de Procedimientos.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
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	0.25	25%	Se consultó a las Áreas involucradas y por incapacidades de personal y cumulo de trabajo se realizarán las capacitaciones en el 2o trimestre. El Área de Operaciones se encuentra realizando la actualización para pasarlo a aprobación.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2150	601	220	37%	En enero se tuvo la contratación de plazas nuevas por lo que la población joven considera el SVD más atractivo por el plan de ahorros por lo que la venta se ve reflejada en mayor cantidad en ese seguro.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2170	607	882	145%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	2338	654	547	84%	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1068	299	108	36%	La población opto por tomar un Seguro por Sepelio o cambiarse al SVD en lugar de incrementar el SVO por el beneficio adicional que de estos se puede obtener.
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	100%	
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	100%	
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	0.5	50%	Se cuenta con la base para realizar la gestión en el 2o trimestre.
AO.6.8.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	36	9	5	56%	Se realizó supervisión de agencias, personal, cantidad de promocionales y planes de trabajo en Sonsonate, Cuscatlán, San Salvador, San Miguel, Santa Ana. En los últimos dos departamentos se encontraban en reunión de zona por lo que se contaba con la presencia de todo el personal de esas agencias.
AO.6.9.	Elaborar Matriz de necesidades para cada una de las Agencias Departamentales, para el presupuesto 2023.	Unidad de Comercialización	Unidad de Comercialización	1		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.
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		0	0%	Se realizará en el 2o trimestre.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	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	3	300%	A través de TI:1. se encuentra en proceso el Sistema de Reclamos de Seguros, que se incluye desde la atención virtual al pago de las prestaciones y beneficios. 2. Diseño y propuesta para el seguimiento de PEI, POI, Matriz de Riesgos. Adecuando según requerimientos de Planificación. 3. Elaboración de Reporte de Impuesto Sobre la Renta, según pagos efectuados a los asegurados y beneficiarios, para poder enviar al Minsiterio de Hacienda (se relacionará con el Sistema de Reclamos). 4.Actualización para la generación de reportes de marcación del personal de Agencia.
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.	Desarrollo tecnológico y de herramientas informáticas. (AE.4.1 del PEI 2021-2024).	Subgerencia Operativa	Unidad de Tecnologías de Información	4	1	3	300%	
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.	Identificar las debilidades y fortalezas del Recurso Humano	Subgerencia Operativa	Subgerencia Operativa	4	1	0.6	60%	Se han sostenido reuniones con diferentes jefaturas para la evaluación del personal, que se encuentra bajo su responsabilidad (actitud, disposición, calidad de trabajo, entre otros), posteriormente se procederá a desatollar reuniones con el personal operativo.
AO.5.2.	Promover la capacitación interna y externa, fortaleciendo las capacidades del personal.	Subgerencia Operativa	Área de Desarrollo Humano	4	1	1	100%	En el período de enero a marzo 2022, se realizaron 7 eventos, capacitando a 30 empleados en las áreas de Redacción Estratégica, Análisis Financiero, Java avanzado, Análisis del Nuevo Instructivo de la UIF, Cobro y Gestión Telefónico, Balanced Scorecard y desarrollo de la Unidad de Género.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022		% EJECUCIÓN		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
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	100%	El Plan de Capacitación fue aprobado en el mes de marzo 2022, y en cada mes se presenta un seguimiento de las actividades realizadas por Desarrollo Humano.	
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión de las áreas y unidades de la Subgerencia Operativa.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2			0%	Se ha programado para el 2° y 3° trimestre 2022.	
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de las diferentes unidades y áreas.	Subgerencia Operativa	Jefaturas de Unidad/Área	2			0%	Se ha programado para el 2° y 3° trimestre 2022.	
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	100%		

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.								
AO.1.1.	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	7	16%	Depende de las Unidades que lo solicitan.
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	10	17%	Depende de los usuarios que lo solicitan.
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	295	281%	
AO.1.4.	Elaborar contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	38	20	18	90%	
AO.1.5.	Elaborar resoluciones o prórogas de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados por la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	35	20	4	20%	La elaboración de resoluciones o prórogas dependerá de la Administración y UACI.
AO.1.6.	Revisión de Contratos de Mutuos, refinanciamiento, reestructuración de préstamos, firmar y sellar.	Unidad Legal	Unidad Legal	32	8	28	350%	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Revisión de Casos Especiales de Seguros (Análisis para determinar el pago).	Unidad Legal	Unidad Legal	36	9	8	89%	
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		0	0%	En el 2º Seguimiento.
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		0	0%	En el 2º Seguimiento.
AO.6.4.	Recuperación de préstamos en mora.	Unidad Legal	Unidad Legal	8	2	12	600%	Se realizó la investigación en el CNR, brindando la opinión Legal para proceder a la liquidación del préstamo.
AO.6.5.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad Legal	Unidad Legal	2			0%	En el 2º Trimestre.
AO.6.6.	Participar en la actualización y diagramación de procedimientos, relacionados a la Unidad Legal.	Unidad Legal	Unidad Legal	2			0%	En el 2º Trimestre.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
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.	Evaluar y dar seguimiento al Clima Organizacional. (AE.5.2. del PEI 2021-2024).	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		0	0%	Actividad programada para el tercer trimestre del año 2022.
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	1	100%	El Plan de Capacitación fue entregado al Consejo Directivo y se encuentra en proceso de aprobación .
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	100%	Se lograron realizar eventos con beca completa de INSAFORP, en el período de enero a marzo 2022, se realizaron 7 eventos, capacitando a 30 empleados en las áreas de Redacción Estratégica, Análisis Financiero, Java avanzado, Análisis del Nuevo Instructivo de la UIF, Cobro y Gestión Telefónico, Balanced Scorecard y desarrollo de la Unidad de Género
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		0	0%	Programado para el 3° trimestre 2022.
AO.5.5.	Presentar proyecto de Políticas de Recompensa para los empleados de la Institución.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	1		0	0%	Programado para el 3° trimestre 2022.
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		0	0%	Programado para el 3° trimestre 2022.
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		0	0%	Programado para el 2° trimestre 2022.
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	100%	El Código de Ética fue aprobado por Consejo Directivo, según punto 5.b.3 del Acta N.º112 de sesión celebrada el 25 de febrero de 2022. Meta cumplida con anticipación a lo programado,

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
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	30	100%	Actividad realizada mensualmente, se han mejorado procesos para agilizar la elaboración de las diferentes planillas.
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	4	200%	Se han cubierto las prestaciones de reintegro por catzado (finalizándose en el mes de marzo, por modificación de proceso), reintegro por compra de anteojos y se realizó la primera entrega de las gift card por productos familiares y entrega de uniformes al personal femenino y masculino.
AO.6.3.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		0	0%	Programado para el 2° y 3° trimestre.
AO.6.4.	Actualización y diagramación de procedimientos del Desarrollo Humano.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	2		0	0%	Programado para el 2° y 3° trimestre.
AO.6.5.	Levantar estadísticas de gestión de prestaciones otorgadas.	Área de Desarrollo Humano	Área de Desarrollo Humano	12	3	3	100%	Se han levantado estadísticas mensuales de otorgamiento de prestaciones a los empleados y ejecución presupuestaria.
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	100%	Ya se inició con el scaneo de documentos, y se están archivando en las PC de los integrantes de Desarrollo Humano, falta el lugar de resguardo seguro institucional que indicaron en las capacitaciones sobre el tema, cuando este creado Desarrollo Humano trasladará la información scaneada a la fecha.

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
AO.6.1.	Presentar diagnóstico de mejoras de las Oficinas Centrales y Agencias Departamentales.	Unidad de Administración	Área de Logística y Activos	1		0	0%	Meta programada para el segundo trimestre 2022. Se ha iniciado con la inspección y detección de oportunidades de mejora en el edificio de Oficinas Centrales, para continuar con las Agencias Departamentales.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Meta programada para el segundo y tercer trimestre 2022. Se ha iniciado con la identificación de procesos críticos, rutas y mapa estratégico, para luego determinar los indicadores necesarios a implementar.
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos las áreas.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	2		0	0%	Meta programada para el segundo y tercer trimestre 2022. Se ha iniciado con la identificación de procesos críticos, rutas y mapa estratégico, para luego determinar los indicadores necesarios a implementar.
AO.6.4.	Levantar estadísticas de gestión.	Unidad de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	12	3	0	0%	Se ha iniciado con la identificación de procesos críticos, rutas y mapa estratégico, para luego determinar los indicadores necesarios a implementar. Una vez evaluadas las actividades críticas de cada área, se iniciará su medición estadística por medio de los indicadores formulados.
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	100%	
AO.6.6.	Elaboración y seguimiento de Tablas de Conservación de documentos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y	4	1	1	100%	
AO.6.7.	Elaboración de Políticas, Manuales y Procedimientos.	Unidad de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	100%	
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	100%	
AO.6.9.	Promover los principios de igualdad sustantiva en el que hacer institucional.	Unidad de Administración	Unidad de Género	4	1	1	100%	
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	100%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS								
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	100%	
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	179	597%	Las consultas y orientaciones son a demanda de la población asegurada a través de medios virtuales.
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	20	5	3	60%	Las solicitudes de información son a demanda de la ciudadanía.
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	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	2	1	1	100%	
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	1	100%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
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	0.6	60%	Se ha brindado retroalimentación a diferentes administradores de contrato y órdenes de compra, reforzando conocimientos. Durante el mes de mayo se programarán capacitaciones presenciales y virtuales, para continuar con la retroalimentación relacionado a procesos de compras.
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	49	111%	Se han gestionado 44 procesos de libre gestión, de los cuales 2 se encuentran en la etapa de autorización por las autoridades pertinentes. Además, se ha gestionado: 1 licitación pública, 1 proceso de compras por BOLPROS y 3 prórrogas de contratos.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	UACI	UACI	2		0	0%	Programado para el 2° y 3° trimestre.
AO.6.3.	Actualización y diagramación de procedimientos de la UACI.	UACI	UACI	2		0	0%	Programado para el 2° y 3° trimestre.
AO.6.4.	Creación de base digital de documentos de proveedores.	UACI	UACI	12	3	3	100%	

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	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
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.	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	0.9	90%	Se posee un 0.9 % de avance en el PETI, se mandó por medio de correo electrónico de fecha 06 de abril del corriente año a la Subgerencia Operativa para su revisión y posteriormente de las observaciones se procederá a presentarlo al Consejo Directivo para su aprobación.
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	1	100%	En el mes de marzo del 2022, se convocaron a reunión con todas las Jefaturas de La Caja para levantamiento de necesidades de Software y presentar proyecto a la administración superior.
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	100%	Se presentó a la comisión de Innovación Tecnológica de La Caja, reprogramación de cronograma de proyecto "Sistema de reclamos por fallecimiento de Asegurados" por las diferentes incapacidades que se tuvieron en la Unidad en los meses de enero y febrero del 2022, se reprogramó para finalizar en el mes de abril del 2022, además se presentó proyecto Link de pago de las cuotas de seguro de carácter voluntario y préstamos para ser presentado al Consejo Directivo para su aprobación.
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			0%	Programado para el tercer y cuarto trimestre.
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	100%	En el mes de marzo del 2022, se realizó reunión con Subgerencia Comercial y Jefa de Operaciones y Archivo Institucional para realizar prueba piloto de escaneo de documentación para determinar y proyectar la cantidad de espacio de almacenamiento de documentos en los servidores, cabe mencionar que el espacio disponible en los servidores es de 250 Gb.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2022	REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	EN-MAR	EN-MAR	
O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.								
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones 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	100%	Se realizó encuesta por medio de Google Forms a todos los empleados para determinar los temas que los usuarios están interesados para capacitarse, se presentó proyecto con cronograma de tiempo para impartir capacitaciones a los empleados de La Caja según la necesidad reflejada en la encuesta. Cabe mencionar que al personal de la UTI se gestionó capacitación en programación en JAVA.
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			0%	Programado para el segundo trimestre.
AO.6.2.	Levantamiento de Indicadores de Gestión.	Unidad de Tecnologías de Información	Unidad de Tecnologías de Información	2			0%	Programado para el segundo y cuarto trimestre.
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			0%	Programado para el segundo y tercer trimestre.
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	0.5	50%	Se tiene un 0.9 % de avance en documento de Plan de Mantenimiento, se le ha solicitado al técnico encargado para ejecutar dicho plan la justificar la no ejecución en el primer trimestre.