



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2023

Consolidado por: Jorge Alberto Canales Blanco – Jefe de Planificación y Desarrollo Institucional

Aprobado por Acuerdo de Consejo Directivo, según punto 5.b.5 del Acta N° 152 de sesión celebrada el 09 de diciembre del 2022

San Salvador, El Salvador



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 DE LA CAJA	7
8	METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI.....	7
9	VALORACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS	7
10	CONTINUIDAD DEL QUEHACER INSTITUCIONAL	8
11	CONSOLIDADO DE METAS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS	8
12	CRONOGRAMAS	9
12.1	AUDITORÍA INTERNA	9
12.2	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL.....	10
12.3	COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.....	12
12.4	PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	13
12.5	OPERACIONES.....	15
12.6	RECLAMOS.....	18
12.7	PRÉSTAMOS.....	20
12.8	COMERCIALIZACIÓN	22
12.9	UNIDAD LEGAL.....	25
12.10	DESARROLLO HUMANO.....	27
12.11	ADMINISTRACIÓN.....	28
12.12	OIR Y ATENCIÓN CIUDADANA	29
12.13	UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES.....	30
12.14	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	31



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 INSTITUCIONAL (POI/POA) OPERATIVA

MARCO LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador, sección segunda "Trabajo y Seguridad Social".
- Ley de La Caja.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Mejora Regulatoria.



- NTCIE-CAJA.
- Acuerdos de Consejo Directivo.
- Anteproyecto de Presupuesto de La Caja 2023.

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.

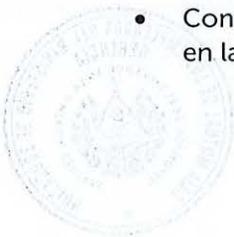
Además de los instrumentos regulatorios que intervienen en la formulación de este plan, es importante destacar las siguientes consideraciones:

- 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 de las Subgerencias Comercial y Operativa, así como, de la Jefatura UFI fueron claves para la formulación del POI 2023.
- 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 2023, 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 2023 el Presupuesto de La Caja asciende a \$ 15,127,000, 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.



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.



7 ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DE LA CAJA

En la formulación del POI 2023 se involucran lo actores claves siguientes:

#	ACTOR	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 y Desarrollo Institucional.	Coordinar el proceso de formulación, evaluación y seguimiento de los diferentes planes institucionales (PEI-POI).

8 METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL POI.

De conformidad a las NTCIE-CAJA, la formulación del POI 2023 se hace de forma participativa con la Presidencia, Gerencia, Subgerencias, Jefaturas UFI, Auditoría Interna, Comunicaciones 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.

En esta nueva versión del POI se incluyen las variables relacionadas a:

- Actividades de las Líneas de Trabajo del Plan 7,
- Indicador Aplicable, y
- Medio de Verificación.

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

9 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 2023, por lo que, cada Unidad/Área Organizativa formulará la Matriz de Riesgos 2023, 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.



10 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 2023, 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.

11 CONSOLIDADO DE METAS Y ACTIVIDADES OPERATIVAS

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.	Auditoría Interna	7	7
2.	Unidad Financiera Institucional	19	172
3.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	5	50
4.	Planificación y Desarrollo Institucional	10	16
5.	Operaciones	25	23,512
6.	Reclamos	17	1,967
7.	Préstamos	15	688
8.	Comercialización	21	7,574
9.	Unidad Legal	13	1,023
10.	Desarrollo Humano	6	12
11.	Administración	6	16
12.	OIR y Atención Ciudadana	7	163
13.	UACI	4	139
14.	Tecnologías de Información	14	199
	TOTAL	169	35,538



12 CRONOGRAMAS

12.1 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Auditoría de Proceso de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1				
AO.1.2.	Auditoría de Proceso de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1			
AO.1.3.	Auditoría de Proceso de Gestión Documental y Archivo.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Auditoría de Proceso de Gestión Financiera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1				
AO.3.2.	Auditoría de Proceso de Compras.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Auditoría a Proceso de Gestión de Tecnología de Información.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	
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.	Auditoría a Proceso de Gestión de Desarrollo Humano.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1	



12.2 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.3.1.	Informar a la Administración Superior el resultado financiero al cierre contable de cada mes, detallando los ingresos y los gastos por tipo de seguro.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	En base al cierre contable mensual enviado a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
AO.3.2.	Proponer a la Administración Superior a través de Comisión de inversión de fondos la recomendación de las inversiones financieras.	UFI	UFI	10		5	3	2	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.3.3.	Presentar los indicadores financieros en junio de cada año.	UFI	UFI	1			1		Informe en los resultados financieros.
AO.3.4.	Informe de ingresos y gastos a la Administración Superior en base al flujo de efectivo mensual.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	Información en base al flujo de efectivo institucional.
AO.3.5.	Elaboración del Equipo y Comité de Formulación del presupuesto 2024 en base a la normativa.	UFI	UFI	1		1			Para realizar el presupuesto en base a los lineamientos del Ministerio de Hacienda.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Generar informe mensual de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Elaboración de Informe de Liquidación Presupuestaria del año anterior.	UFI	Presupuesto	1	1				
AO.6.3.	Coordinar y orientar la preparación y elaboración del proyecto de presupuesto institucional.	UFI	Presupuesto	1			1		
AO.6.4.	Gestionar recibo de cobro mensual del Seguro de Vida Básico ante MINEDUCYT.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Elaboración y remisión de declaración de Impuesto Sobre la Renta al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.6.	Elaboración y remisión de informe de retenciones 1% de IVA al Ministerio de Hacienda cada mes.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.7.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	



AO.6.8.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.9.	Reporte de inversiones en títulos valores.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	
AO.6.10.	Generación de los Estados Financieros, al término de cada mes, para los usuarios internos, externos y para presentarlos a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, dentro de los diez días del siguiente mes.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Entre las acciones a ejecutar se tienen: Registro de cada una de las transacciones de ingresos y egresos, conforme a los documentos probatorios y conciliación de los saldos de las diferentes cuentas bancarias.
AO.6.11.	Preparar las notas explicativas a los Estados Financieros a junio y diciembre, para proporcionar a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y para las Auditorías.	UFI	Contabilidad	2	1		1		Finalizar el cierre contable de junio y diciembre, a efecto de preparar las notas que explican las cifras de los estados financieros.
AO.6.12.	Reportes mensuales de cifras comparativas con año anterior de los Estados Financieros, e ingresos por primas y pagos de seguros.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Finalizar los cierres contables para vaciar las cifras en formato Excel que cuantifican decremento o incremento en relación al año anterior, remitir a Jefe UFI.
AO.6.13.	Reportes mensuales de Control de Activos mayores a \$900, y cálculos de la depreciación, conciliado con las cuentas contables y Encargado de Activo Fijo.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Recibir del encargado de activo fijo, los documentos de las asignaciones e inicio de uso de los bienes nuevos. Recibir de la Gerencia los reportes autorizados por descargos de los bienes.
AO.6.14.	Generación mensual de reportes de Control de Inversiones en títulos valores, conciliado, para enviar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	Recibir de la Tesorería, los documentos probatorios de las nuevas inversiones o renovaciones, en tiempo oportuno a efecto de cuadrar con los saldos.



12.3 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Diseñar campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.2.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2		1		1	
AO.1.3.	Comunicación en medios digitales.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
AO.1.4.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Comunicaciones y Relaciones Públicas	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	





12.4 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento trimestral al POI 2023, para ser presentado a Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	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 2024 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Planificación y Desarrollo Institucional	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.	Seguimiento anual al POI 2022, para ser presentado a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				En coordinación con las Unidades que dependen de Gerencia, se realiza el seguimiento al POI 2022, para ser presentada a la Gerencia.
AO.6.4.	Seguimiento a la Matriz de Riesgos 2022, para ser presentado a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	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.6.5.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2023, a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	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.	Seguimiento semestral a la Matriz de Riesgos 2023 para presentar a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1		En coordinación con las Unidades que dependen de Gerencia, se da seguimiento a la Matriz de Riesgos, para ser presentada a la Gerencia.
AO.6.7.	Seguimiento anual al Plan Estratégico Institucional 2021-2024, para ser presentado a Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	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.6.8.	Revisión de los procesos misionales y de apoyo para la actualización de las regulaciones. (AE.4.2. del PEI 2021-2024).	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	2	1	1			En coordinación con las Subgerencias y las Jefaturas que dependen de la Presidencia y Gerencia.
AO.6.9.	Proponer el Plan de Contingencias 2024 para aprobación de la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	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.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.10.	Revisar el Manual de Gestión de Riesgos y proponer actualización en caso de ser necesario.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				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.6.11.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad/Área para remitirla anualmente a la UGDA.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	4	1	1	1	1	



12.5 OPERACIONES

MISIÓN: Planificar y coordinar las actividades del personal de Operaciones y Archivo de Gestión, estableciendo controles y supervisión del personal a su cargo, coordinando los procesos de ingresos y mantenimiento de la información de las personas aseguradas, logrando mantener actualizada la base de datos y documental de seguros, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces a la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	3	1	1	1		
AO.1.2.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en la Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	4	1	1	1	1	
AO.1.3.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2		1	1		
AO.1.4.	Revisar y presentar propuesta de modificación a la Declaración Jurada de Salud, para el Seguro de Vida Opcional, Seguro de Vida Dotal y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2			1	1	
AO.1.5.	Presentar propuesta para la emisión de Historial de Pagos de Primas de los diferentes seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	1			1		
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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	4	1	1	1	1	
AO.4.2.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución del 30 % de las aportaciones al cumplimiento de los 70 años.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2	1	1			
AO.4.3.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución de cuotas de Asegurados Activos/Fallecidos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2		1	1		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2	1		1		
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Operaciones y Archivo de Gestión.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2	1		1		
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Operaciones.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	18000	4500	4500	4500	4500	
AO.6.5.	Emisión de Historial de Pagos de Primas de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2800	700	700	700	700	
AO.6.6.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	520	130	130	130	130	
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	48	12	12	12	12	
AO.6.8.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.9.	Elaborar y presentar informes de gestión de suspensiones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de gestión de devoluciones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.11.	Elaborar y presentar informes de gestión de Saldos del Historial de Pagos de Primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.12.	Elaborar y presentar informes de revisión y firma de pólizas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.13.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	2000	500	500	500	500	
AO.6.14.	Generar listados para la impresión y firma de pólizas en las Agencias Departamentales y su respectivo seguimiento.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.15.	Elaborar y presentar informes del Control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerencia Comercial	Jefe de Operaciones	12	3	3	3	3	



12.6 RECLAMOS

MISIÓN: Planificar, coordinar y gestionar los trámites de reclamos de los pagos de las prestaciones y beneficios que poseen los seguros, estableciendo controles y supervisión de las actividades de los Colaboradores de Reclamos, en los procesos de trámites de pagos de los diferentes seguros que ofrece La Caja, y los beneficios que son generados por estos seguros, logrando mantener actualizada la base de datos y documental de seguros, y el pago en el tiempo que da la Ley de La Caja, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces a las personas aseguradas y beneficiarias.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	3	1	1	1		
AO.1.2.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2		1	1		
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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.4.2.	Propuesta e implementación de seguimiento de expediente a través de hoja de ruta en el Sistema Integrado.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2			1	1	
AO.4.3.	Propuesta e implementación de llenado de formularios a para trámite de Valores de Rescate, Vencimiento de Póliza y Devolución del 30%, a través del Sistema Integrado,	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2		1	1		
AO.4.4.	Seguimiento y mejoras al módulo de fallecidos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2	1	1			
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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2	1		1		
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Reclamos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	2	1		1		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Reclamos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Egresos 2023 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios de los asegurados y sus beneficiarios.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	12	3	3	3	3	
AO.6.3.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	800	200	200	200	200	
AO.6.4.	Emisión de Certificaciones cuadros de Vencimientos de Póliza, Valores de Rescate y Devolución del 30%.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	144	36	36	36	36	
AO.6.5.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	940	235	235	235	235	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	20	5	5	5	5	
AO.6.8.	Seguimiento a expedientes parciales y/o observados.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	4	1	1	1	1	
AO.6.9.	Levantar estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Reclamos	12	3	3	3	3	



12.7 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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 Reglamento y Normativas.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	2	1	1			
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Control y seguimiento a formulario web para brindar información de Préstamos otorgados.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	12	3	3	3	3	
AO.4.2.	Actualización de procedimientos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	2	1	1			
AO.4.3.	Diseño e implementación de pantalla para visualizar información de Préstamos en las Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	2	1	1			
AO.4.4.	Automatización de solicitudes de devolución de cuotas de Préstamos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	1		1			
AO.4.5.	Implementar la generación del Historial de Pagos de Primas de Prestamos en Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	1		1			
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 de Capacitación de Préstamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	2	1		1		
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados con el Programa de Préstamos y Lavado de Dinero.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	2	1		1		



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las cuotas de Préstamos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	12	3	3	3	3	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las cuotas de Préstamos.	Subgerencia Comercial	Jefe de Préstamos	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos.	Subgerencia Comercial	Recuperaciones	12	3	3	3	3	
AO.6.5.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de Préstamos en mora.	Subgerencia Comercial	Recuperaciones	600	150	150	150	150	
AO.6.6.	Remitir a la Unidad Legal, los expedientes para cobro judicial, de conformidad a las Políticas de Recuperación de Mora de Préstamos Personales.	Subgerencia Comercial	Recuperaciones	4	1	1	1	1	
AO.6.7.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de sus préstamos.	Subgerencia Comercial	Recuperaciones	12	3	3	3	3	



12.8 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.									
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2		1		1	
AO.1.2.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario en las Instituciones Educativas Privadas.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2	1		1		
AO.1.3.	Desarrollar jornadas de suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario a nivel Nacional.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.1.4.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en las Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.1.5.	Gestionar publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.1.6.	Generar base de datos con el detalle de asegurados que pueden suscribir Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	4	1	1	1	1	
O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.									
AO.4.1.	Control y seguimiento a formulario web para promover la venta de seguros en las Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	4	1	1	1	1	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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 de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2	1		1		
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2	1		1		
AO.5.3.	Proponer y presentar Proyecto de reconocimiento de logros para el personal de las Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2	1	1			
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2000	559	480	501	460	
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2116	593	507	529	487	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	2284	640	548	571	525	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	1048	294	251	262	241	
AO.6.5.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.6.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	4	1	1	1	1	
AO.6.7.	Seguimiento al cumplimiento de metas de venta del personal de las Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	4	2	4	2	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	24	6	6	6	6	
AO.6.10.	Supervisión de Planes de Trabajo del personal de Agencias Departamentales.	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	3	3	3	3	
AO.6.11.	Control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales	Subgerencia Comercial	Jefe de Comercialización	12	3	3	3	3	



12.9 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 vigente 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	2		1	1		
AO.1.2.	Análisis y revisión de Reglamento y Normativas del Programa de Prestamos.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	2	1	1			
O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.									
AO.3.1.	Mantener un programa de Capacitación de las Normativas Vigentes de los Seguros y Reclamos para el personal de la Caja.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	2	1		1		
AO.3.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad Legal.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	2	1		1		
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Brindar Asesoría Jurídica a las Unidades y Áreas Organizativas que la soliciten, opiniones verbales y escritas relacionado con el quehacer de la Institución.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	12	3	3	3	3	
AO.6.2.	Elaborar Contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados y ha solicitud de la Administración.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	18	4	4	5	5	
AO.6.3.	Elaborar Resoluciones o Prórrogas de Contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados y ha solicitud de la Administración.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Revisión y firma de resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	940	235	235	235	235	
AO.6.5.	Revisión y firma de resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	4	1	1	1	1	





CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.6.	Revisión y firma de casos especiales.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	20	5	5	5	5	
AO.6.7.	Realizar informes de Investigación de los expedientes para Cobro Judicial, Remitidos por la Unidad de Prestamos, de conformidad a las Políticas de Recuperación de Mora de Préstamos Personales.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	4	1	1	1	1	
AO.6.8.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de su préstamo.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	4	1	1	1	1	
AO.6.9.	Presentar propuesta de reforma a la Ley de La Caja.	Subgerente Operativa	Unidad Legal	1		1			





12.10 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
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.	Realizar una evaluación del clima organizacional y proponer mejoras de acuerdo con los resultados.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1			1		Se proyecta ampliar la evaluación efectuada en el 2022, incorporando en la encuesta opiniones de los empleados de cómo mejorar el clima laboral, para ser presentadas a la administración superior y que se logren mejoras en el desarrollo de la administración del Talento Humano.
AO.5.2.	Elaborar y solicitar la aprobación del Plan de Capacitación Institucional, orientado a mejorar y fortalecer las competencias del Talento Humano de La Caja.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1				1	Se ejecutará un Plan de Capacitación, utilizando los fondos que proporciona INSAFORP y otras Instituciones, que facilitan fondos para el desarrollo de la mejora del Talento Humano en las Instituciones.
AO.5.3.	Ejecutar el desarrollo del Plan de Capacitación Institucional, que contendrá seminarios y cursos de mejora y apoyo técnico para fortalecer las competencias del Talento Humano de La Caja	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	Se proyecta mejorar las competencias del recurso humano de La Caja.
AO.5.4.	Crear un Plan de Carrera Institucional, orientado a que se aproveche la experiencia profesional de los trabajadores en La Caja, involucrando las capacitaciones a desarrollar en el Plan de Capacitación Institucional.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1				El Plan de Carrera Institucional, se orientará a capacitar técnicamente al personal para posibles ascensos de puestos de trabajo.
AO.5.5.	Proponer a la Administración Superior un sistema de salarios y mejoras de prestaciones al personal, basados en la rentabilidad financiera operativa institucional y la evaluación del desempeño de cada empleado.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1		1			Desarrollo Humano realizará propuestas para mejoras al Recurso Humano, que tendrán que ser validadas por el área financiera en cuanto a la viabilidad de acuerdo con las rentabilidades de La Caja.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Fomentar la comunicación y la integración del personal para mejorar el nivel de convivencia laboral, lo que permite facilitar el trabajo en equipo a nivel institucional.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	4	1	1	1	1	Se fomentará la comunicación por medio de la cartelera, correos electrónicos de mensajes que conlleven a la integración del personal, así como la coordinación de actividades que permitan la convivencia entre el personal de La Caja.

12.11 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Actualizar y verificar las mejoras realizadas en la Oficina Central y Agencias Departamentales establecidas en el Diagnóstico.	Jefe de Administración	Jefe de Logística y Activos	2		1		1	
AO.6.2.	Actualizar y dar seguimiento, a los diferentes controles del activo de bienes de cada unidad.	Jefe de Administración	Jefe de Logística y Activos	4	1	1	1	1	
AO.6.3.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Jefe de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	
AO.6.4.	Seguimiento del escaneo de los archivos de gestión de cada Unidad.	Jefe de Administración	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	1	
AO.6.5.	Implementación de herramienta de seguimiento de actividades.	Jefe de Administración	Jefaturas de Unidad/Área	1	1				
AO.6.6.	Implementación de una herramienta de control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Jefe de Administración	Jefe de Administración	1	1				



12.12 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 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	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	12	3	3	3	3	
AO.6.4.	Elaborar informe 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.	Escaneo de la documentación que se genera en la OIR para remitirla anualmente a la UGDA.	OIR y Atención Ciudadana	OIR y Atención Ciudadana	12	3	3	3	3	



12.13 UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Gestionar ante el ente rector jornadas de capacitación para los jefes de las unidades solicitantes y los administradores de contrato u órdenes de compra.	Subgerente Operativa	UACI	3	1	1	1	0	Actualizar conocimientos del personal involucrado en los procesos de adquisiciones y contrataciones institucionales.
AO.6.2.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	Subgerente Operativa	UACI	130	45	35	30	20	Realizar las compras públicas de forma oportuna y con apego a la normativa vigente.
AO.6.3.	Actualización de los bancos de ofertantes y contratistas institucionales, así como sanciones impuestas.	Subgerente Operativa	UACI	4	1	1	1	1	Dar cumplimiento a la normativa vigente en cuanto a la actualización de los bancos de información.
AO.6.4.	Coordinar acciones con personal de TI para elaborar sistemas internos de información relacionados con las compras públicas (notificaciones de órdenes de compra, plazos de vencimiento, remisiones de actas de recepción, garantías requeridas/vencidas).	Subgerente Operativa	UACI	2		1	1		Se requiere contar con herramientas informáticas para recordatorio de plazos para entrega de información a la UACI y a los administradores de contratos u órdenes de compra, a fin e cumplir la normativa vigente.



12.14 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 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					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.	Proponer a la administración superior la adecuación de infraestructura tecnológica de servidores.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				
AO.4.2.	Mejora al Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				
AO.4.3.	Migrar resolución de Gastos Funerarios y Sepelio a módulo de pago de Fallecidos.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1		1			
AO.4.4.	Crear Sistema de Control de Motoristas.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2			1	1	
AO.4.5.	Realizar verificación de Sistemas (Suscripción, Pago de Fallecidos, Activo Fijo, Sistema de Inversiones, Sistema de Ticket, APP Móvil, Activo Fijo), con el objetivo de realizar actualización de Magic a la versión más reciente.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			
AO.4.6.	Realizar sondeo de mercado para Sistema de Gestión Documentas y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				
AO.4.7.	Proponer a la Administración Superior Sistema de Gestión Documental y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1		1			
AO.4.8.	Proponer almacenamiento en la nube (Google Cloud, OneDrive, etc.) o espacio en servidor local, para el almacenamiento de documentos de usuarios, escaneo de documentos de asegurados y documentos normativos de La Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS									
AO.6.1.	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático de La Caja en Agencias Departamentales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	80	20	20	20	20	



CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				OBSERVACIONES - COMENTARIOS - JUSTIFICACIONES DE LAS ACCIONES OPERATIVAS DEL POI
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	
AO.6.2.	Realizar plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en la Oficina Central de La Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	72	18	18	18	18	
AO.6.3.	Realizar términos de referencia de renovaciones y nuevas licencias de software de Antivirus, Seguridad perimetral de informática (Firewall), VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM, adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlace de datos, Sitio de Contingencia, mantenimiento de impresores y copadoras, mantenimiento de planta telefónica y mantenimiento de equipo informático.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14			14		
AO.6.4.	Presentar términos de referencia a la UACI de renovaciones y nuevas licencias de software de Antivirus, Seguridad perimetral de informática (Firewall), VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM, adquisición de servicios de Telefonía, Internet, Enlace de datos, Sitio de Contingencia, mantenimiento de impresores y copadoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14				14	
AO.6.5.	Realizar prueba de funcionamiento de plan de contingencia, para determinar puntos de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1			1		
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	8	2	3	2	1	

