



CAJA MUTUAL DE
LOS EMPLEADOS
DEL MINISTERIO
DE EDUCACIÓN

1er SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL (POI/POA) 2023



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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Actualizar y verificar las mejoras realizadas en la Oficina Central y Agencias Departamentales establecidas en el Diagnóstico.	Administración	Logística y Activos	2		1		1	1	0%	Durante el primer trimestre se inició con la visita a las Agencias Departamentales, para determinar el diagnóstico de mejoras, se realizó en 12 Agencias Departamentales, de las cuales se hizo lo siguiente: - Impermeabilizado en pared de oficina de la Unidad de Administración. - En cuanto a la Oficina Central, se lleva un avance del 60% en el pintado de interior del edificio de La Caja. - Bacheo en Sala de Sesiones del Consejo Directivo. - Avance en un 40% en pasillos del 4to, 3er. y 2do. Nivel. Instalación de techo en la azotea. - En la Agencia de Ahuachapán se realizaron trabajos de impermeabilización y pintura general de la Oficina.
AO.6.2.	Actualizar y dar seguimiento, a los diferentes controles del activo de bienes de cada unidad.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	2	200%	Se han actualizado y dado seguimiento a los controles de Materiales de Oficina, Consumibles y Activo Fijo.
AO.6.3.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Administración	Jefaturas de Unidad/Área	4	1	1	1	1	1	100%	Se elaboraron tres procesos, los que se mencionan a continuación: *Gestión de Materiales de Oficina y Papelería, *Procedimientos del Activo Fijo y *Gestión de Bienes de Consumo; Se ha iniciado la revisión del Manual de Administración de Bienes Institucionales y sus procedimientos.
AO.6.4.	Implementación de herramienta de seguimiento de actividades.	Administración	Jefaturas de Unidad/Área	1	1				1	100%	Se lleva el control y seguimiento de actividades a través de la herramienta Click Up Team.
AO.6.5.	Implementación de una herramienta de control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Administración	Administración	1	1				1	100%	Se lleva el control y seguimiento de actividades a través de hoja de Excel compartida con las principales jefaturas que hacen uso de la mensajería.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	Auditoría de Proceso de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1				0%	Programada para realizar de mayo a agosto 2023.
AO.1.2.	Auditoría de Proceso de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1			0%	Programada para realizar de julio a septiembre 2023.
AO.1.3.	Auditoría de Proceso de Gestión de Agencias Departamentales y Centros de Atención.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1			1	0%	Programación de auditoría e inicio de visitas a las Agencias Departamentales de La Caja, programada de marzo a junio 2023. en marzo se realizaron visitas a las Agencias y en abril se entregaron informes preliminares a Encargados (as) y Colaboradores (as) de Agencias, para recibir comentarios.
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		0%	Programada para octubre a diciembre 2023.
AO.3.2.	Auditoría de Proceso de Compras.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1		0%	Programada para septiembre a diciembre 2023.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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 ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1		1		0%	Proyectado para el siguiente trimestre
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.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1		1		1	100%	Se realizaron visitas a Centros Educativos Privados de Santa Ana, Ahuachapán y San Salvador, a la fecha se ha logrado la suscripción de la planta docente de la Escuela Interamericana de Santa Ana y queda pendiente la suscripción de la Planta docente del Colegio Theodor Mommsen de Santo Tomas, S.S para finales de Abril
AO.1.3.	Desarrollar jornadas de suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario a nivel Nacional.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	Se han realizado jornadas de suscripción como trabajo en equipo por zonas, incluyendo Plan Maestro
AO.1.4.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	Se realizó encuesta telefónica eligiendo de forma aleatoria a usuarios atendidos desde enero
AO.1.5.	Gestionar publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	Se han enviado fotografías de las visitas a Centros Escolares a la unidad de Comunicaciones para publicarlas en Facebook, se han solicitado artes para información de agencias y horarios de atención. (cada agencia tiene la información colocada en lugares visibles y estratégicos)
AO.1.6.	Generar base de datos con el detalle de asegurados que pueden suscribir Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	Se generaron y compartió la base de sepelio y se coordinan visitas a Centros Escolares según Bases de básicos y la planilla de los Centros Escolares que brindan los directores.
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.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	Se ha realizado el seguimiento por medio de la Colaboradora Técnico Comercial
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.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1		1		1	100%	Se capacitó al personal para el uso del módulo de préstamo y temas de reclamos.
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1		1		1	100%	Se enviaron 5 personas a capacitación de atención al cliente y ventas. (el resto se continuará capacitando en coordinación con Desarrollo Humano)
AO.5.3.	Proponer y presentar Proyecto de reconocimiento de logros para el personal de las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1	1			1	100%	Se ha hecho el levantamiento del proyecto se presentará en el próximo trimestre

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	2000	559	480	501	460	296	53%	La tendencia a la suscripción va orientada al SVD y beneficio de SPS, como se puede observar en los datos
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerente Comercial	Comercialización	2116	593	507	529	487	1204	203%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerente Comercial	Comercialización	2284	640	548	571	525	681	106%	
AO.6.4.	Realizar la venta de los Incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	1048	294	251	262	241	111	38%	La tendencia a la suscripción va orientada al SVD y beneficio de SPS, como se puede observar en los datos
AO.6.5.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	Mensualmente se le da seguimiento al cumplimiento de meta y se actualizan KPI
AO.6.6.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	Mensualmente se informa a la jefatura inmediata el cumplimiento de meta y se actualiza el KPI para consulta del personal.
AO.6.7.	Seguimiento al cumplimiento de metas de venta del personal de las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	Se realizó el seguimiento correspondiente a marzo 2023
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	4	2	4	2	4	100%	Se tuvieron 4 reuniones, una con cada equipo de trabajo (Encargados de Agencia) para verificar cumplimiento de metas y las estrategias a desarrollar en el próximo trimestre
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	24	6	6	6	6	6	100%	
AO.6.10.	Supervisión de Planes de Trabajo del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.11.	Control de calidad de la documentación generada por suscripciones y/o modificación de datos en las Agencias Departamentales	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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 campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.1.2.	Publicidad en medios de comunicación y publicidad impresa.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	2		1		1	0	0%	Meta programada para el segundo trimestre
AO.1.3.	Comunicación en medios digitales.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.1.4.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación que se genera en la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	

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				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	% EJECCIÓN 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.	Realizar una evaluación del clima organizacional y proponer mejoras de acuerdo con los resultados.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1			1			0%	Programada para el 3° trimestre.
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		0%	Programado para el 4° trimestre.
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	1	100%	Se ha dado cumplimiento a las capacitaciones programadas.
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				0.5	50%	El Plan de Carrera, se ha dispuesto en el plan de capacitación para el segundo semestre se presentará informe.
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				0%	Programado para el 2° trimestre.
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	1	100%	En el trimestre se desarrollaron en conjunto con la Subgerencia Operativa, actividades de convivencia laboral. Como fue partida de la rosca de Reyes en el mes de enero, y la entrega refrigerio en febrero asociada a la actividad de la Rosca de Reyes y en marzo antes del inicio de la Sema Santa.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerente Comercial	Operaciones	3	1	1	1		1	100%	
AO.1.2.	Implementación y seguimiento a encuesta de medición de satisfacción en la atención de los asegurados en la Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.1.3.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		0	0%	Actividad programada para el segundo trimestre.
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.	Subgerente Comercial	Operaciones	2			1	1	0	0%	Actividad programada para el tercer trimestre.
AO.1.5.	Presentar propuesta para la emisión del Historial de Pagos de Primas de los diferentes seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	1			1		0	0%	Actividad programada para el 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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.4.2.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución del 30 % de las aportaciones al cumplimiento de los 70 años.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1	1			1	100%	
AO.4.3.	Presentar propuesta de mejora al proceso de Devolución de Cuotas de Asegurados Activos/Fallecidos.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1		0	0%	Actividad programada para el segundo 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.	Mantener un programa de Capacitación de Seguros y Reclamos para el personal de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1		1		1	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Operaciones y Archivo de Gestión.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1		1		0.5	50%	Se está trabajando en una propuesta de capacitaciones, según áreas de refuerzo con el personal de Operaciones, así mismo, se impulsarán las capacitaciones, considerando la aprobación de los procedimientos del área. Durante el primer trimestre, se efectuaron reuniones de retroalimentación personal.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.4.	Validar y aprobar las suscripciones y modificaciones realizadas en Agencias Departamentales y Oficina Central.	Subgerente Comercial	Operaciones	18000	4500	4500	4500	4500	4401	98%	
AO.6.5.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	2800	700	700	700	700	827	118%	
AO.6.6.	Emisión de Certificaciones de Asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Operaciones	520	130	130	130	130	119	92%	
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones de cuadros de devolución.	Subgerente Comercial	Operaciones	48	12	12	12	12	28	233%	
AO.6.8.	Elaborar y presentar informes de gestión de cobro de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.9.	Elaborar y presentar informes de gestión de suspensiones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de gestión de devoluciones de cuotas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.11.	Elaborar y presentar informes de gestión de Saldos del Historial de Pagos de Primas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.12.	Elaborar y presentar informes de revisión y firma de pólizas de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.13.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2000	500	500	500	500	554	111%	

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.14.	Generar listados para la impresión y firma de pólizas en las Agencias Departamentales y su respectivo seguimiento.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
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.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	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 2023				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	% EJECUCIÓN EN-MAR	
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		0%	Corresponde a otro trimestre.
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		0%	Corresponde a otro trimestre.
AO.6.3.	Seguimiento anual al POI 2022, para ser presentado a la Gerencia.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
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				1	100%	
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				1	100%	
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			0%	Corresponde a otro trimestre.
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		0%	Corresponde a otro trimestre.
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			1	100%	En coordinación con la Subgerencia Comercial y Jefaturas de Operaciones y Reclamos, se actualizaron sus procedimientos y fueron aprobados por 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		0%	Corresponde a otro trimestre.
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				1	100%	
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	1	100%	

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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 Reglamento y Normativas.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1	1			0	0%	En el mes de abril se iniciara con la revisión y actualización de Reglamento y normativas.
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.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	3	100%	En el mes de marzo se presentó propuesta y se implementará en el mes de abril.
AO.4.2.	Actualización de procedimientos.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1	1			1	100%	Se elaboró y presentó el procedimiento para saneamiento de cuentas incobrables.
AO.4.3.	Diseño e implementación de pantalla para visualizar información de Préstamos en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1	1			1	100%	Se implementó la opción para visualizar información general de préstamo, así como también la generación de estados de cuenta.
AO.4.4.	Automatización de solicitudes de devolución de cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	1		1			1	0%	Se automatizó la generación de la solicitud de devolución de cuota de préstamo.
AO.4.5.	Implementar la generación de estados de cuenta de Prestamos en Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Préstamos	1		1			1	0%	Se creó la opción para visualizar e imprimir estado de cuenta de préstamos.
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.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1		1		1	100%	El 20 y 21 de febrero se capacitó al personal de agencias referente a la implementación de pantalla para visualizar información general de préstamos y generación de solicitudes de devolución de cuotas de préstamos.
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados con el Programa de Préstamos y Lavado de Dinero.	Subgerente Comercial	Préstamos	2	1		1		1	100%	En fecha 22 de febrero se envió correo a Desarrollo Humano, solicitando capacitación en lo referente al programa de préstamos y lavado de dinero.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	3	100%	Mensualmente se da seguimiento a los indicadores de gestión.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.2.	Ejecutar el Presupuesto de Ingresos 2023 en cuanto a la recepción de las cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	3	100%	Se aplicaron los pagos recibidos en sistema informático de préstamos
AO.6.3.	Gestionar, controlar y generar reportes mensuales que respaldan las cuotas de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	3	100%	Se generaron y entregaron los reportes que respaldan la aplicación de las cuotas de préstamo del mes de enero.
AO.6.4.	Controlar la Cartera en Mora del Programa de Préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	3	100%	Se da seguimiento mensualmente a la cartera en mora y se realizan las gestiones de cobro.
AO.6.5.	Realizar las gestiones de trámites de cobros de la cartera de Préstamos en mora.	Subgerente Comercial	Préstamos	600	150	150	150	150	155	103%	Se realizan 2 gestiones mensuales para cada préstamo.
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.	Subgerente Comercial	Préstamos	4	1	1	1	1	3	300%	Se trasladó 1 expediente a la Unidad Legal para que realice las investigaciones pertinentes.
AO.6.7.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de sus préstamos.	Subgerente Comercial	Préstamos	12	3	3	3	3	2	67%	

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	Implementar proyecto de mejora de expediente físico del Asegurado.	Subgerente Comercial	Reclamos	3	1	1	1		1	100%	
AO.1.2.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		0	0%	Actividad programada para el segundo 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.	Seguimiento a implementación de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	Se definió con la Unidad de Gestión Documental y Archivo, el tipo de documentos que se escanearán de los expedientes de fallecidos y se solicitó apoyo para la prestación de equipo multifuncional.
AO.4.2.	Propuesta e implementación de seguimiento de expediente a través de hoja de ruta en el Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2			1	1	0	0%	Actividad programada para otro trimestre.
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.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1		0	0%	Actividad programada para otro trimestre.
AO.4.4.	Seguimiento y mejoras al módulo de fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1	1			1	100%	
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.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1		1		1	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1		1		0.35	35%	A la fecha no se ha tenido capacitaciones con el personal del Área de Reclamos, pero si se han realizado talleres con personal de Comercialización en cuanto a los trámites de seguros y sus normativas.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento a indicadores de gestión del área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	
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.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.3.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros.	Subgerente Comercial	Reclamos	800	200	200	200	200	150	75%	Se han trabajado bajo demanda.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.4.	Emisión de Certificaciones cuadros de Vencimientos de Póliza, Valores de Rescate y Devolución del 30%.	Subgerente Comercial	Reclamos	144	36	36	36	36	39	108%	
AO.6.5.	Elaborar resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Subgerente Comercial	Reclamos	940	235	235	235	235	196	83%	
AO.6.6.	Elaborar resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	0	0%	A la fecha no se ha presentado ningún caso.
AO.6.7.	Revisión de casos especiales.	Subgerente Comercial	Reclamos	20	5	5	5	5	8	160%	
AO.6.8.	Seguimiento a expedientes parciales y/u observados.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.9.	Levantar estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	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 2023				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	Proponer a la administración superior la adecuación de infraestructura tecnológica de servidores.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				0.8	80%	Con la nueva Ley de Compras Públicas, se ha solicitado nuevamente a los proveedores actualización de ofertas y el registro en la plataforma de la DINAC para que puedan participar en el proceso por lo que se pasará en el segundo trimestre por las nuevas disposiciones.
AO.4.2.	Mejora al Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				1	100%	En el mes de enero del 2023 se puso en producción la migración del Sistema de Desarrollo Humano, esta se realizó de Magic 9.3 a Magic XPA 3.2, mejorando los procesos y la seguridad del Sistema.
AO.4.3.	Migrar resolución de Gastos Funerarios y Sepelio a módulo de pago de Fallecidos.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1		1				0%	Programado para el segundo trimestre.
AO.4.4.	Crear Sistema de Control de Motoristas.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2			1	1		0%	Programado para el tercer y cuarto trimestre.
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			1	100%	Se ha verificado los sistemas, quedando pendiente de actualizar en el Sistema de Suscripción en Módulo de Ingreso de Planillas de las departamentales, en el Sistema de Inversiones queda pendiente de finalizar el Módulo de Cheques, por incapacidad de Técnico Programador Analista (William Antonio Acevedo) encargado de realizar módulo.
AO.4.6.	Realizar sondeo de mercado para Sistema de Gestión Documentas y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				1	100%	Se realizó sondeo de mercado con las siguientes empresas: RAF y SOFIS Solution ha espera de cotizaciones.
AO.4.7.	Proponer a la Administración Superior Sistema de Gestión Documental y firma digital.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1		1				0%	Programado para el segundo trimestre.
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				1	100%	Se realizó configuración de carpeta compartida a la UCP, para almacenar y compartir documentos de requisición de compras, se realizó reunión con la Jefa UGDA para determinar el almacenamiento de documentos escaneados en OneDrive para todas las Unidades de La Caja.
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	49	245%	Se ha realizado mantenimiento de equipo informático (26 computadoras y 23 impresores) en las Agencias Departamentales.
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	27	150%	Se ha realizado mantenimiento de equipo informático (15 computadoras de escritorio 12 laptops) en la Oficina Central.

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	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14			14			0%	Programado para el tercer trimestre.
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	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	14				14		0%	Programado para el cuarto trimestre.
AO.6.5.	Realizar prueba de funcionamiento de plan de contingencia, para determinar puntos de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1			1			0%	Programado para el tercer trimestre.
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	8	2	3	2	1	2	100%	Se gestionó por medio de Desarrollo Humano, diplomado en lenguaje de programación Python para técnicos (Anabel Sarai y Geovany Mejia), actualmente se encuentran cursando el tercer módulo, y se solicitó gestionar capacitación en Administración CLOUD para (Karla Ramirez, Geovany Mejia y Carlos Rafael).

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Recabar y difundir la información oficiosa y propiciar que las unidades responsables la actualicen periódicamente.	UAIP	UAIP	4	1	1	1	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.	UAIP	UAIP	120	30	30	30	30	102	340%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	1	33%	Las solicitudes se tramitan de acuerdo a la demanda de la población.
AO.6.4.	Elaborar informe de las solicitudes de acceso a la información, sus resultados y costos.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.5.	Actualizar el Índice de Información Reservada.	UAIP	UAIP	2	1		1		1	100%	
AO.6.6.	Enviar los informes requeridos al Instituto de Acceso a la Información Pública.	UAIP	UAIP	1	1				1	100%	
AO.6.7.	Escaneo de la documentación que se genera en la OIR para remitirla anualmente a la UGDA.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	3	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 2023				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
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.	UCP	UCP	3	1	1	1	0	1	100%	De conformidad al D.L: No. 653, de fecha 09/02/2023, publicado en el D.O. No. 43, Tomo No. 438, de fecha 02/03/2023, en relación a la Ley de Creación de la Dirección Nacional de Compras Públicas, el nuevo ente rector en dicha materia es la DINAC, y durante las 2 últimas semanas de marzo, estuvieron divulgando la ley de Compras Públicas, aprobada mediante D.L. No. 652, de fecha 08/02/2023, publicado en el D.O. No. 43, Tomo No. 438, de fecha 02/03/2023. Dichas capacitaciones fueron proporcionadas en 5 jornadas, recibidas por Gerencia, el personal interino de la UCP, el colaborador de la Unidad Legal, los jefes de la UFI, así como los principales jefes de las unidades solicitantes de esta institución.
AO.6.2.	Contratación oportuna y eficiente de bienes y servicios de los diferentes procesos de compra institucionales.	UCP	UCP	130	45	35	30	20	62	138%	Se han gestionado un total de 49 procesos de compras por libre gestión, de los cuales 34 se adjudicaron, 7 fueron declarados desiertos, 1 se dejó sin efecto y 7 no fueron autorizados por la autoridad competente; además se gestionaron 13 prórrogas de contratos 2022.
AO.6.3.	Actualización de los bancos de ofertantes y contratistas institucionales, así como sanciones impuestas.	UCP	UCP	4	1	1	1	1	1	100%	Se tienen actualizados los bancos a los que se hace referencia,.
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).	UCP	UCP	2		1	1		0	0%	Para el primer trimestre del año 2023, no se tenía meta establecida con respecto a dicha actividad.

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				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	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	3	100%	
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	2	0%	Se invirtieron fondos nuevos.
AO.3.3.	Presentar los indicadores financieros en junio de cada año.	UFI	UFI	1			1		-	0%	Es meta de próximos periodos.
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	3	100%	
AO.3.5.	Elaboración del Equipo y Comité de Formulación del presupuesto 2024 en base a la normativa.	UFI	UFI	1		1				0%	Es meta de próximos periodos.
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Generar informe mensual de ejecución presupuestaria de ingresos y egresos	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.2.	Elaboración de Informe de Liquidación Presupuestaria del año anterior.	UFI	Presupuesto	1	1				1	100%	
AO.6.3.	Coordinar y orientar la preparación y elaboración del proyecto de presupuesto institucional.	UFI	Presupuesto	1			1			0%	Actividades para 2o. y 3er. trimestre
AO.6.4.	Gestionar recibo de cobro mensual del Seguro de Vida Básico ante MINEDUCYT.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	3	100%	
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	3	100%	
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	3	100%	
AO.6.7.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	

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				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	% EJECUCIÓN EN-MAR	
AO.6.8.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.9.	Reporte de inversiones en títulos valores.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	
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	3	100%	
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		1	100%	
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	3	100%	
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	3	100%	
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	3	100%	

MISIÓN: Coordinar el adecuado manejo y resguardo documental de La Caja, generando e implementando las directrices, normas y herramientas necesarias mediante un sistema institucional de administración de archivo y gestión documental y de la información que posibilite la disposición y consulta efectiva, a través de los diferentes tipos de archivos (gestión, central, periféricos e históricos) con el fin de garantizar el adecuado manejo y resguardo de los documentos Institucionales.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS											
AO.6.1.	Seguimiento del escaneo de los archivos de gestión de cada Unidad.	Subgerente Operativa	Unidad de Gestión Documental y Archivo	4	1	1	1	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 2023				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	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.	Presentar propuesta de reformas a las normativas, de los Seguros de Carácter Voluntario y Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad Legal	Unidad Legal	2		1	1			0%	Actividad para el 2º trimestre.
AO.1.2.	Análisis y revisión de Reglamento y Normativas del Programa de Prestamos.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	1	1			1	100%	
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.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	1		1		0	0%	Actividad para el 2º trimestre.
AO.3.2.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad Legal.	Unidad Legal	Unidad Legal	2	1		1		1	100%	
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.	Unidad Legal	Unidad Legal	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.2.	Elaborar Contratos de cualquier naturaleza, dentro de las especificaciones o términos dictados y ha solicitud de la Administración.	Unidad Legal	Unidad Legal	18	4	4	5	5	14	350%	
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.	Unidad Legal	Unidad Legal	12	3	3	3	3	2	67%	
AO.6.4.	Revisión y firma de resoluciones de los diferentes seguros de vida.	Unidad Legal	Unidad Legal	940	235	235	235	235	64	27%	
AO.6.5.	Revisión y firma de resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Unidad Legal	Unidad Legal	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.6.	Revisión y firma de casos especiales.	Unidad Legal	Unidad Legal	20	5	5	5	5	6	120%	
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.	Unidad Legal	Unidad Legal	4	1	1	1	1	4	400%	

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2023				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
AO.6.8.	Visitas a asegurados que reporten mora en el pago de su préstamo.	Unidad Legal	Unidad Legal	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.9.	Presentar propuesta de reforma a la Ley de La Caja.	Unidad Legal	Unidad Legal	1		1				0%	Actividad para el 2º trimestre.