



CAJA MUTUAL DE  
LOS EMPLEADOS  
DEL MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN

**PRIMER SEGUIMIENTO TRIMESTRAL DEL  
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL/ANUAL  
(POI/POA) 2024  
VERSIÓN UAIP**

**MISIÓN:** Planificar, controlar y supervisar las áreas de trabajo de Logística y Activos y coordinar de los motoristas, 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	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>											
AO.3.1.	Actualizar el diagnóstico sobre las mejoras realizadas en la Oficina Central y Agencias Departamentales, que permita establecer una programación de acuerdo con necesidades prioritarias de mejora en el presente año.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	1	100%	Se ha trabajado en el diagnóstico del Sistema Eléctrico, detectando situaciones de mal funcionamiento en algunos componentes tales como: interruptores principales, banco de capacitores y transformador seco.
AO.3.2.	Actualizar y dar seguimiento, a los diferentes controles del activo de bienes de cada unidad.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	1	100%	Se tienen actualizados los controles de seguimiento del Activo Fijo y de los productos Consumibles, Insumos de Limpieza y Materiales de Oficina, de los meses de enero, febrero y marzo.
AO.3.3.	Dar seguimiento efectivo a los diferentes servicios de mantenimiento contratados durante el año, para el buen funcionamiento institucional.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	1	100%	Por el momento los Mantenimientos para el presente año, se encuentran en proceso; por lo que el personal de Mantenimiento son los que resuelven cualquier emergencia que surge en los diferentes sistemas: Eléctrico, Hidráulico, Equipos de Aires Acondicionados. En el caso del Mantenimiento del Elevador se encuentra en COMPRASAL listo para recibir ofertas.
AO.3.4.	Asignar la nueva codificación a los bienes, muebles y equipos institucionales.	Administración	Logística y Activos	4	1	1	1	1	1	100%	Se ha dado inicio con la codificación de los equipos y mobiliario adquirido en el presente año, ingresándolos en el sistema generado para este fin.
AO.3.5.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Logística y Activos	12	3	3	3	3	3	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Revisión y actualización de manuales y procedimientos.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	1	100%	Se revisó el procedimiento de Gestión de Materiales de Oficina, Papelería y Consumibles y se está en proceso de revisión del Manual de Administración de Bienes.
AO.6.2.	Actualización y seguimiento de actividades a través de una herramienta de control.	Administración	Administración	4	1	1	1	1	1	100%	Se lleva el control y seguimiento de actividades a través de hoja de Excel.
AO.6.3.	Control y seguimiento a la asignación de transporte y mantenimiento de vehículos institucionales.	Administración	Administración	4	1	1	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.
AO.6.4.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Administración	Administración	12	3	3	3	3	3	100%	Se lleva el escaneo de los documentos.

Nota: La Acción Operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Seguros.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1	1				0.8167	82%	De conformidad al Plan Anual de Trabajo 2024 de Auditoría Interna, el examen esta programado finalizarse en el mes de mayo, sin embargo ya se ha avanzado en un 82%, planificando la entrega del informe final en el mes de abril 2024.
AO.1.2.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Préstamos.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1			0%	Programada para el Tercer trimestre.
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>											
AO.3.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión Financiera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1			0%	Programada para el Tercer trimestre.
AO.3.2.	Auditoría de Gestión de Adquisiciones y Contrataciones de Obras, Bienes y Servicios.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1				1		0%	Programada para el Cuarto trimestre
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Auditoría de Macroproceso de Gestión de Tecnología de Información.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1			1			0%	Programada para el Tercer Trimestre
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Gestión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	1		1				0%	Programada para el Segundo Trimestre
AO.6.2.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Auditoría Interna	Auditoría Interna	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.2. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de Comercialización del Seguro de Vida Básico y los Seguros de Carácter Voluntario, por medio del seguimiento de las actividades del personal de las Agencias Departamentales en los procesos de ventas de los seguros y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	% EJECUCIÓN EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Diseñar e implementar estrategias de ventas para la suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	2	1		1		1	100%	
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			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre
AO.1.3.	Desarrollar jornadas de suscripción y promoción de los Seguros de Carácter Voluntario a nivel Nacional.	Subgerente Comercial	Comercialización	8	2	2	2	2	4	200%	
AO.1.4.	Gestionar Publicidad de los Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.1.5.	Generar base de datos para que el personal de Agencias pueda promover la venta e incremento de montos de los Seguros Voluntarios.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>											
AO.3.1.	Levantar y presentar matriz de necesidades de las Agencias Departamentales en cuanto al activo fijo.	Subgerente Comercial	Comercialización	1		1				0%	Programada para el segundo trimestre
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Control y seguimiento a las consultas de la población asegurada a través de los diversos canales de información.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.4.2.	Revisión y actualización de Procedimientos de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1	1			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre
AO.4.3.	Seguimiento a base digital de los documentos de identidad y otros de los Asegurados.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>											
AO.5.1.	Apoyar en la coordinación para el desarrollo de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización, respecto a temas de Seguros y Reclamos.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.5.2.	Gestionar con Desarrollo Humano capacitaciones sobre temas relacionados a la Unidad de Comercialización	Subgerente Comercial	Comercialización	2		1		1		0%	Programada para el segundo y cuarto trimestre



**MISIÓN:** Dirigir, supervisar y controlar las actividades de Comercialización del Seguro de Vida Básico y los Seguros de Carácter Voluntario, por medio del seguimiento de las actividades del personal de las Agencias Departamentales en los procesos de ventas de los seguros y otras actividades o prestaciones que ofrece La Caja, logrando mantener y aumentar la suscripción de la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Realizar la venta del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	2037	552	505	508	472	189	34%	Los asegurados prefieren el Seguro de Vida Dotal (SVD) debido a sus ventajas de ahorro y cobertura de vida. Esto lleva a las personas a reactivar sus seguros y a inscribirse en el SVD, tal como lo demuestran los datos.
AO.6.2.	Realizar la venta del Seguro de Vida Dotal.	Subgerente Comercial	Comercialización	2181	596	540	534	511	935	157%	
AO.6.3.	Realizar la venta del Seguro por Sepelio.	Subgerente Comercial	Comercialización	2349	643	570	589	547	452	70%	Se ha alcanzado el 70 % de cumplimiento ya que la población opta por tomar un solo seguro, en este trimestre predomina el SVD.
AO.6.4.	Realizar la venta de los incrementos del Seguro de Vida Opcional.	Subgerente Comercial	Comercialización	1068	289	263	250	266	46	15%	Los asegurados prefieren el Seguro de Vida Dotal (SVD) debido a sus ventajas de ahorro y cobertura de vida. Esto lleva a las personas a reactivar sus seguros y a inscribirse en el SVD, tal como lo demuestran los datos.
AO.6.5.	Presentar informes de cumplimiento de metas del Plan de Mercadeo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.6.	Seguimiento al cumplimiento de metas del personal de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.7.	Seguimiento a indicadores de gestión de la Unidad de Comercialización.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.8.	Realizar reuniones de seguimiento por zonas de trabajo.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.9.	Supervisión de Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	24	6	6	6	6	4	67%	La actividad se ha realizado según autorización de vehículo institucional.
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.	Seguimiento al 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%	
AO.6.12.	Elaboración de solicitudes de mejoras y mantenimiento de infraestructura en las Agencias Departamentales.	Subgerente Comercial	Comercialización	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.13.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Comercialización	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO 6.13. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Diseñar campañas informativas de Seguros Voluntarios, cultura de seguridad social y quehacer institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	5	167%	
AO.1.2.	Comunicación en medios digitales.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.1.3.	Comunicación Interna e imagen institucional.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Comunicaciones y Relaciones Públicas	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.1. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>											
AO.5.1.	La ejecución de un plan de capacitación acorde a los servicios que ofrece La Caja, fomentando una cultura de gestión y adaptación a procesos de mejora continua.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	0.2	0.2	0.3	0.3	0.2	100%	Se han realizado capacitaciones por medio del ESIAF de la vicepresidencia de la República, es una certificación para los servidores públicos, además el personal involucrado se encuentra en capacitación con la DINAFI, además de otros cursos que se han proporcionado a nivel administrativo.
AO.5.2.	Evaluar el clima laboral por lo menos una vez al año, para considerar posibles mejoras institucionales.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	1				1	100%	Se realizó la encuesta y se presentó el informe de resultados obtenidos.
AO.5.3.	Dar seguimiento a la evaluación del clima laboral y desarrollar actividades de mejora.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1		0.3	0.3	0.4	0	0%	Actividad programada a partir del tercer trimestre 2024.
AO.5.4.	Gestionar evaluaciones de desempeño para el personal con el fin para determinar desviaciones en las labores, actitudes, aptitudes de los empleados, para mejorar la eficiencia y eficacia.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	1	0.5		0.5		45%	90%	Se realizaron las evaluaciones, faltando únicamente un 10% de jefaturas que están en proceso de presentar el documento final con las evaluaciones del segundo semestre 2023. Se presentó un informe preliminar.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Desarrollo Humano	12	3	3	3	3	3	100%	Se han escaneado memorándums, informes presentados y acuerdos, falta aún el proceso de escaneo de expedientes de personal.

Nota: La Acción Operativa AO.6.1. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



MISIÓN: Planificar, coordinar y gestionar las actividades del personal de Operaciones, 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 actualizado el Sistema de Suscripción 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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPS, SVD y SDD).	Subgerente Comercial	Operaciones	3		1	1	1		0%	Actividad aplica a partir del segundo trimestre.
AO.1.2.	Presentar propuesta para la entrega digital de la Póliza de los diversos Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2			1	1		0%	Actividad aplica a partir del tercer trimestre.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1			0%	Actividad aplica a partir del segundo trimestre.
AO.4.2.	Implementar mejoras en el módulo de Operaciones del Sistema Integrado	Subgerente Comercial	Operaciones	2		1	1			0%	Actividad aplica a partir del segundo trimestre.
AO.4.3.	Seguimiento a base digital de los documentos de identidad y otros de los Asegurados.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	1	100%	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>											
AO.5.1.	Desarrollar un programa de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.5.2.	Gestionar capacitaciones para el personal de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	2	1		1		1	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
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 2024 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	5875	131%	
AO.6.5.	Emisión de estados de cuenta de los diferentes Seguros de Carácter Voluntario.	Subgerente Comercial	Operaciones	2800	700	700	700	700	737	105%	
AO.6.6.	Emisión de certificaciones de estados de cuenta y cuadros de devolución.	Subgerente Comercial	Operaciones	600	150	150	150	150	114	76%	Las certificaciones se emiten únicamente para casos de fallecidos y cuadros de devolución. Los cuales se generan bajo demanda de fallecidos y cuadros de trámites de devoluciones.
AO.6.7.	Elaborar y presentar informe de gestión/seguimiento al personal del área de Operaciones.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.8.	Revisión y firma de pólizas de los Seguros.	Subgerente Comercial	Operaciones	2000	500	500	500	500	316	63%	Debido a que el suministro de papel póliza se recibió a partir de la última semana de enero 2024. Por lo que, la impresión de estas se inició a partir del mes de febrero 2024.



**MISIÓN:** Planificar, coordinar y gestionar las actividades del personal de Operaciones, 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 actualizado el Sistema de Suscripción y documental de seguros, con el propósito de brindar servicios eficientes, oportunos y eficaces a la población objeto.

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LIDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.9.	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%	
AO.6.10.	Elaborar y presentar informes de la migración de expedientes a la nueva carátula del expediente único.	Subgerente Comercial	Operaciones	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Comercial	Operaciones	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.11. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



MISIÓN: Planificar y coordinar planes (estratégico e institucional), programas y proyectos, de los servicios que ofrece La Caja a la población asegurada, 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 2024				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Proponer mejora y actualización del Manual de Organización.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				0.4	40%	En el mes de marzo 2024 cambia la Estructura Organizativa, se estará entregando el Manual de Organización en el segundo trimestre, más sin embargo ya cuenta con un nivel de avance en su estructura.
AO.6.2.	Proponer los Lineamientos de Licencias al Personal.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	Se entregaron los Lineamientos de Licencias al Personal y se encuentra en revisión en Gerencia. Además se presentó propuesta y entraron en vigencia Lineamientos para el Uso de la Firma Electrónica Simple (FES), en las Gestiones Internas.
AO.6.3.	Remitir Seguimiento Anual del POI 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.4.	Remitir Seguimiento a la Matriz de Riesgos 2023 a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.5.	Formulación y presentación de la Matriz de Riesgos 2024, a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1	1				1	100%	
AO.6.6.	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%	Se presentó memo-04/2024 a Gerencia informando de la revisión del Manual de Gestión de Riesgos.
AO.6.7.	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%	Se actualizó el Instructivo del Fondo Circulante de Monto Fijo y el Instructivo para el Llenado de las Tablas de Plazos de Conservación de Documentos y además, se incorporaron los Lineamientos para la Firma Electrónica Simple (FES), en las Gestiones Internas.
AO.6.8.	Revisar y de ser necesario actualizar el Manual de Procedimientos, en base al nuevo formato del Manual de Organización para lograr armonía entre ambos.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1			0%	Programada para el tercer trimestre.
AO.6.9.	Acompañar a las Subgerencias en el análisis de aplicación de Key Performance Indicator (KPI'S).	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1			0%	Programada para el tercer trimestre.
AO.6.10.	Seguimiento semestral a la Matriz de Riesgos 2024 para presentar a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1			1			0%	Programada para el tercer trimestre.
AO.6.11.	Formulación y entrega del POI 2025 para ser aprobado por el Consejo Directivo.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1		0%	Programada para el cuarto trimestre.
AO.6.12.	Formulación del Plan Estratégico Institucional 2024-2029, para ser presentado a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1		0%	Programada para el cuarto trimestre.
AO.6.13.	Revisar el Plan de Contingencias 2025 y proponer su actualización si es necesario.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	1				1		0%	Programada para el cuarto trimestre.
AO.6.14.	Seguimiento trimestral al POI 2024, para ser presentado a la Administración Superior.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	3		1	1	1		0%	Programada para los siguientes trimestres.
AO.6.15.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Planificación y Desarrollo Institucional	Planificación y Desarrollo Institucional	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.15. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**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 del personal del área 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 actualizado el Sistema de Suscripción 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.

CODIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Revisión de las normativas de los Seguros de Carácter Voluntario (SVO, SPS, SVD y SDD).	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1	1		0%	Programada para los siguientes trimestres.
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Revisión y actualización de Procedimientos del Área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre.
AO.4.2.	Implementar mejoras en módulo de Valores de Rescate, Vencimiento de Plazo y Devolución del 30% sobre las aportaciones al SVO, del Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre.
AO.4.3.	Implementar mejoras en el llenado de formularios para el reclamo de los diferentes Seguros, a través del Sistema Integrado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre.
AO.4.4.	Implementar mejoras al módulo de Fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>											
AO.5.1.	Gestionar capacitaciones sobre temas relacionados al área de Reclamos.	Subgerente Comercial	Reclamos	2		1	1			0%	Programada para el segundo y tercer trimestre.
AO.5.2.	Desarrollar un programa de talleres de mejora continua para ampliar conocimientos y habilidades en el personal de Comercialización.	Subgerente Comercial	Reclamos	3		1	1	1		0%	Programada para los siguientes trimestres.
AO.5.3.	Capacitación al personal de Operaciones sobre la conformación del expediente físico y único de asegurado.	Subgerente Comercial	Reclamos	2	1	1			1	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
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 2024 en cuanto al pago de los Seguros, Prestaciones y Beneficios a la población asegurado y sus beneficiarios.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.3.	Seguimiento a estadísticas de asegurados fallecidos.	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.4.	Emisión de Certificaciones Cuadros Valores de Rescate, Vencimiento de Plazo y Devolución del 30% sobre las aportaciones al SVO.	Subgerente Comercial	Reclamos	144	36	36	36	36	36	100%	
AO.6.5.	Emisión de Resoluciones de los diferentes Seguros de Vida.	Subgerente Comercial	Reclamos	940	235	235	235	235	173	74%	Número de resoluciones generadas y que se han realizado según trámites presentados.
AO.6.6.	Emisión de Resoluciones del Seguro Decreciente de Deuda.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	0	0%	A la fecha no se han presentado casos.



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 del personal del Área 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 actualizado el Sistema de Suscripción 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

CODIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.7.	Emisión de Certificaciones para el pago de los diferentes Seguros	Subgerente Comercial	Reclamos	800	200	200	200	200	138	69%	Número de certificaciones generadas y que se han realizado según trámites procesados
AO.6.8.	Revisión de casos especiales.	Subgerente Comercial	Reclamos	16	4	4	4	4	2	50%	Número de casos revsados según documentación presentada
AO.6.9.	Seguimiento a expedientes parciales y/u observados	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.10.	Seguimiento a expedientes fenecidos con devolución de cuotas	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.11.	Seguimiento de base digital de documentos de identidad y otros de los asegurados y beneficiarios.	Subgerente Comercial	Reclamos	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.12.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera	Subgerente Comercial	Reclamos	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO 6.12. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo



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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
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	66	220%	
AO.6.3.	Recibir y dar trámite a solicitudes de información.	UAIP	UAIP	8	2	2	2	2	0	0%	Las solicitudes de información 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 de gestión que se genera.	UAIP	UAIP	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.7. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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

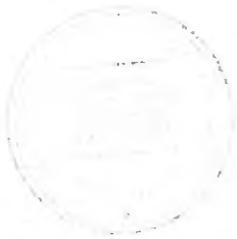
CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Modernizar la infraestructura de servidores físicos y virtuales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1	1			1	100%	En el mes de enero y marzo se realizó la instalación de hardware y software, migración de servidores virtuales a nuevo servidor completado en un 100%, configuración de Veam backup para los respaldos de los servidores virtuales y su contenido, se realizó acta de recepción de ítem #1, finalizando el Proyecto de Modernizando Infraestructura de Servidores.
AO.4.2.	Presentar a la administración superior la readequación de Data Center.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			1	100%	Se está realizando estudio de mercado de acuerdo con las necesidades de readequación de Data Center, empresas que se ha consultado: IP Service, ha espera de propuesta económica.
AO.4.3.	Segunda fase de Digitalización de documentos administrativos, e históricos de las Unidades de La Caja para el resguardando en Gestor Documental.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	4	1	1	1	1	1	100%	Se capacito a la nueva Jefatura de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, configuración de escáner Kodak, queda pendiente que la Jefatura envíe el nuevo listado de acceso de usuarios para realizar la configuración en el Gestor Documental implementado.
AO.4.4.	Implementar Sistema de Fondo Circulante de Monto Fijo.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	1	1				0.98	98%	Se realizó la entrega del sistema del Fondo Circulante de Monto Fijo, firmando acta de entrega por la unidad solicitante en fecha 22 de marzo de 2024, queda pendiente la capacitación de los usuarios programada para la segunda semana de abril 2024, entrega de guía de usuario y técnico, puesta en producción en la segunda semana del mes de abril de 2024, técnico programador analista responsable Néstor López.
AO.4.5.	Crear Sistema para la Gestión de Licencias Institucionales y mejoras al Sistema de Desarrollo Humano.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		1	100%	En proceso de realizar cronograma de ejecución por parte de técnico programador analista Néstor López.
AO.4.6.	Realizar verificación de Sistemas (Suscripción, Pago de Fallecidos, Activo Fijo, Sistema de Inversiones, Sistema de Tiquete, APP Móvil), para realizar actualización de mejoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	2	1	1			1	100%	Se ha brindado seguimiento a los requerimientos solicitados por Operaciones, Reclamos y Desarrollo Humano en los siguientes sistemas, Suscripción: programación de cartas mayores de 70 años, modificación de Query para cálculo correcto de porcentaje del 20%, creación de proceso de cambio de estado SPS, modificación de visualización de edad del asegurado, modificación de cartas de gestión formato Word, pdf, Sistema pago de fallecido: creación de reporte de pago de beneficiarios con primas finales, reporte notificaciones para actuario, reporte observados actuario, reportes parciales para actuario, creación de reporte pago de fallecido, Sistema de Inversiones: Modificación de Vista MH datos erróneos código 60, Modificación de reporte de renta anual en dietas para su ordenamiento por DUI, crear menú de RETENCIONES, modificación de reporte constancia de renta, Sistema Prestamos: creación de reporte de pago por fecha, creación de archivos txt para cargas de fin de mes por pagadurías, reporte saldo prestamos, modulo seguimiento de expedientes: modificaciones a plantillas de solicitud, modificación a pantalla 1 y 2 para visualizar reporte por pago de cheque o abono, modificación de alertas en estado ERROR en el ingreso de solicitudes por va, ve y dev 30% SVO, Sistema Desarrollo Humano: modificación de programa de plantilla mensual incorporando parámetros de fecha, modificación de reporte de vitalidad, para su visualización por DUI, inclusión de datos de descuento de patrono en plantilla indemnización.



**MISIÓN:** Planificar, coordinar, implementar y supervisar las actividades de la Unidad de Tecnologías de Información, con el impulso del cambio a través de ideas innovadoras, a través del desarrollo de sistemas y bases de datos, orientado a la institución, a una visión organizacional estratégica, adecuada tanto para el desempeño gerencial como para los usuarios, de acuerdo a las normas, reglamentos y leyes vigentes, con el fin de optimizar los recursos financieros y procedimentales, 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 2024				REAL		OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en Agencias Departamentales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	90	0	45	0	45		0%	Programado para el segundo trimestre.
AO.6.2.	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipo informático en la Oficina Central de La Caja.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	180	60	60	60	0	6	10%	No se ha podido dar mantenimiento por la implementación de los nuevos servidores y por la falta de personal técnico, con la nueva incorporación del personal técnico se ha retomado los mantenimientos de 9 equipos informáticos en las dos últimas semanas de marzo y se continuara en el mes de abril de 2024.
AO.6.3.	Realizar gestiones con proveedores para obtener sondeos de mercado y elaborar especificaciones de las renovaciones y nuevas licencias de software (Antivirus, Seguridad perimetral de informática (Firewall), VMware, Magic XPA, DB2, UNIX y TSM), y adquisición de servicios (Telefonía, Internet, Enlace de datos, Sitio de Contingencia, mantenimiento de impresores y copiadoras, mantenimiento de planta telefónica y mantenimiento de equipo informático).	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	16			16			0%	Programado para el segundo trimestre.
AO.6.4.	Presentar especificaciones técnicas a la UCP 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 copiadoras.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	16				16		0%	Programado para el segundo 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 segundo trimestre.
AO.6.6.	Gestionar capacitaciones para la Unidad de Tecnologías de Información.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	6	2	2	2		4	200%	Se ha recibido 4 capacitaciones para el personal de TI según el siguiente detalle:1- Configuración y administración de VMware VSAN (V8), 2-Implementación y administración IBM FlashSystem Storage,3- Administración Veeam Backup y replicación, 4-Workshop Power Systems for AIX Administrador.
AO.6.7.	Mejorar la Ciberseguridad mediante la implementación de estándares internacionales.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	3	1	1	1		1	100%	Configuración y administración de VMware VSAN (V8), Implementación y administración IBM FlashSystem Storage, Administración Veeam Backup y replicación, Workshop Power Systems for AIX Administrador.
AO.6.8.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	Tecnologías de Información	12	3	3	3	3	3	100%	Se realizó el escaneo de la siguiente documentación de TI: 7 memorándums enviados, 2 ayudas memorias de seguimiento al Plan de Trabajo, 29 acuerdos de Consejo Directivo, 5 memorándums recibidos por diferentes unidades,9 entregas de celulares, 2 entregas de equipo informático, 3 evaluaciones de desempeño de TI, 5 Informes.

Nota: La Acción Operativa AO.6.8. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**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 UCP, 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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Realizar actualizaciones y publicaciones en la página web de COMPRASAL de la PAC de conformidad a las solicitudes de necesidad ingresadas y a las modificaciones aprobadas por Consejo Directivo de La Caja.	Gerencia	UCP	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.2.	Mantener actualizado el Registro de oferentes y contratistas, de conformidad a los procesos ejecutados con la información que la LCP exige.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.3.	Planificar, coordinar, organizar y dirigir capacitaciones a las diferentes unidades solicitantes y administradores de contrato, para la buena gestión de las compras públicas.	Gerencia	UCP	3	1	1	1		1	100%	
AO.6.4.	Realizar a través de los requerimientos ingresados a la UCP, la ejecución de los procesos de compras programados en el PAC y sus modificaciones, para la adquisición de obras, bienes y servicios realizados a través de los distintos métodos de contratación que la ley regula.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.5.	Elaborar informes sobre las contrataciones públicas realizadas durante el trimestre.	Gerencia	UCP	4	1	1	1	1	1	100%	
AO.6.6.	Elaborar la Planificación Anual de Compras Institucional 2025	Gerencia	UCP	100%			50%	50%		0%	Programado para el tercero y cuarto trimestre.
AO.6.7.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Gerencia	UCP	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.6.7. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>											
AO.3.1.	Informar a la Administración Superior los resultados financieros mensuales detallando por tipo de seguro los ingresos y los gastos.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.3.2.	Presentar a la Comisión de inversión de los fondos las propuestas de inversión de los fondos y de los vencimientos de las inversiones.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.3.3.	Presentación de indicadores financieros a junio de cada año.	UFI	UFI	1			1			0%	Programada para el tercer trimestre.
AO.3.4.	Propuesta de Equipo y Comité de Formulación del Presupuesto 2024.	UFI	UFI	1		1			1	100%	Se realizo en primer trimestre.
AO.3.5.	Informar a la Administración de los saldos bancarios al final de cada mes, así como la cartera de inversiones.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.3.6.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	UFI	12	3	3	3	3	3	100%	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
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%	Programada para el tercer 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.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Presupuesto	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.6.	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.6.7.	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.6.8.	Reportes de obligaciones por pagar - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.9.	Reportes de movimientos y saldos de bancos de bancos - SAFI.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.10.	Reporte de inversiones en títulos valores.	UFI	Tesorería	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.11.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.12.	Generación de los Estados Financieros, al término de cada mes, para la evaluación de resultados y toma de decisiones 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.6.13.	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.6.14	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.6.15	Reportes mensuales de control de activos fijos mayores a \$900, y cálculos de la depreciación, conciliando las cuentas contables y reportes del Encargado de Activo Fijo.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.16	Generación de reportes de Control de Inversiones en títulos valores, conciliados, para enviar al Ministerio de Hacienda.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	3	100%	
AO.6.17.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	UFI	Contabilidad	12	3	3	3	3	3	100%	

Nota: La Acción Operativa AO.3.6., AO.6.5., AO.6.11., AO.6.17., será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**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 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.1. Mejorar continuamente los servicios, prestaciones y beneficios para la población asegurada a La Caja, de conformidad a la auto sostenibilidad actuarial y financiera en el largo plazo.</b>											
AO.1.1.	Coordinación con el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer ISDEMU.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1			1	100%	Esta actividad se inició en el primer trimestre
<b>O.E.2. Incrementar mejoras en los Programas de Bienestar y Responsabilidad Social para la población asegurada y su grupo familiar, de conformidad a la asignación presupuestaria.</b>											
AO.2.1.	Sensibilizar a la comunidad mutualista sobre la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación Contra las Mujeres -LIE-, y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres -LEIV-.	Unidad de Género	Unidad de Género	1		1				0%	Esta actividad se realizará en el segundo trimestre
<b>O.E.3. Administrar los activos de manera eficaz, eficiente y económica para garantizar la auto sostenibilidad financiera de la Institución.</b>											
AO.3.1.	Participación en la elaboración del presupuesto (LIE Art. 13)	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1			0%	Esta actividad se realizará en el tercer trimestre
<b>O.E.4. Modernizar y simplificar los servicios brindados a la población asegurada, de conformidad al marco normativo y la disponibilidad de los recursos necesarios.</b>											
AO.4.1.	Monitoreo continuo de la adopción por Género	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1			0%	Esta actividad se realizará en el cuarto trimestre
AO.4.2.	Análisis de retroalimentación en Redes Sociales	Unidad de Género	Unidad de Género	1			1			0%	Esta actividad se realizará en el tercer trimestre



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

CÓDIGO	ACCIÓN OPERATIVA (AO)	UNIDAD ORGANIZATIVA LÍDER	UNIDAD-ÁREA RESPONSABLE	META ANUAL	METAS PARA AÑO 2024				REAL	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES - COMENTARIOS 1er Trimestre
					EN-MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	OCT-DIC	EN-MAR	EN-MAR	
<b>O.E.5. Mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano (funcionarios y empleados), a través de un excelente clima organizacional, capacitaciones y un marco normativo que promueva y fortalezca un plan de carrera en La Caja.</b>											
AO.5.1.	Revisar los programas de capacitación y desarrollo profesional para asegurarse de que brinden oportunidades equitativas a hombres y mujeres, por ejemplo, en términos de los contenidos de los programas, los facilitadores y los criterios de selección.	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				1	100%	Por el momento no se cuenta con un Plan de Capacitación, sin embargo, a través de la DINAC, la Escuela Superior de Innovación de la Administración Pública y la Secretaría de Innovación, el personal está siendo capacitado en diferentes temas relacionado a la administración pública, e innovación y modernización de las tecnologías de información.
AO.5.2.	Monitoreo de Igualdad en Oportunidades de Ascenso	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				1	100%	Se destaca que en la Estructura Organizativa se ha considerado el principio de meritocracia, donde el avance dentro de La Caja se basa en el desempeño y las habilidades demostradas por cada colaborador, independientemente de su género, religión u otras características personales. A través de procesos de evaluación y objetivos, se ha garantizado que los empleados sean considerados de manera equitativa para las oportunidades de ascenso.
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Día Internacional de La Mujer (8 de marzo)	Unidad de Género	Unidad de Género	1	1				1	100%	Se realizó actividades de sensibilización para conmemorar la fecha.
AO.6.2.	Día Internacional de La Niña (11 de octubre)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1		0%	Esta actividad se realizará en el cuarto trimestre
AO.6.3.	Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre)	Unidad de Género	Unidad de Género	1				1		0%	Esta actividad se realizará en el cuarto trimestre
AO.6.4.	Escaneo de la documentación de gestión que se genera	Unidad de Género	Unidad de Género	12	3	3	3	3	3	100%	Para lo correspondiente al periodo que se reporta, se ha realizado la digitalización de la documentación generada.

Nota: La Acción Operativa AO.6.4. será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.



**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	
<b>6 OTRAS ACTIVIDADES OPERATIVAS</b>											
AO.6.1.	Expurgo de documentos de diferente Unidades pendientes de revisión.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	1	100%	En el mes de febrero se realizó la revisión y expurgo de las series documentales del área de operaciones de los siguientes documentos: Cierres contables del 2006 al 2013, Bitácoras de agencias del 2008 al 2013, Gestiones de cobro de 2012 al 2013 y Primas finales y devoluciones del 2012 al 2013.
AO.6.2	Implementación y seguimiento del Gestor Documental.	Subgerente Operativa	UGDA	4	1	1	1	1	1	100%	En el mes de febrero se realizaron pruebas de carga de documentos y en marzo se actualizo la lista de usuarios del Gestor Documental
AO.6.3	Escaneo de la documentación de gestión que se genera.	Subgerente Operativa	UGDA	12	3	3	3	3	3	100%	Mensualmente se escanea la documentación que se genera en la Unidad de Gestión Documental y Archivo.

Nota: La Acción Operativa AO.6.3, será verificado el cumplimiento por el Oficial de Gestión Documental y Archivo.

