

Plan Anual Operativo

(Contribución Operativa al PEI)

2022

Departamento Administrativo

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Administración General
Departamento Administrativo

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Administrativo								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Porcentaje de pólizas al día	$100\% * (\text{Cantidad pólizas al día} / \text{Cantidad total de pólizas})$	100% cada mes	Entre 90% y 100%	Mensual	Especialista de activos fijos, Encargada de area activos fijos y compras	€0
2	EO	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de toma física de activos	$100\% * (\text{Cantidad de tomas físicas de activos ejecutadas según cronograma} / \text{Cantidad total de tomas físicas de activos programadas})$	100% cada semestre	Entre 90% y 100%	Semestral	Especialista de activos fijos, Encargada de area activos fijos y compras	€0
3	EO	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de compra	$100\% * (\text{Cantidad de compras completadas en el plazo establecido} / \text{Cantidad total de compras realizadas})$	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Encargada de área activos fijos y compras	€0
4	EO	Nivel de satisfacción del servicio de proveeduría y servicios generales	Promedio de la calificación: (Sumatoria de las calificaciones / Total de calificaciones recibidas)*100%	Al menos 90% cada año	Entre 85% y 90%	Anual	Especialista de activos fijos, Encargada de area activos fijos y compras	€0
5	EO	Exactitud del inventario	$100\% * (\text{Inventario físico} / \text{Inventario en el sistema})$	100% cada semestre	Entre 90% y 100%	Semestral	Especialista en suministros e inventarios, Encargada de area activos fijos y compras	€0
6	EO	Porcentaje de atención de las solicitudes de transporte	$100\% * (\text{Cantidad de solicitudes de transporte atendidas} / \text{Cantidad total de solicitudes})$	100% cada mes	Entre 90% y 100%	Mensual	Supervisor de transportes, Encargado Servicios Generales	€0

7	EO	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento	100% * (Cantidad de mantenimientos ejecutados / cantidad de mantenimientos programados)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Supervisor de mantenimiento, Encargado Servicios generales	€0
8	EO	Porcentaje de pagos realizados en tiempo y forma	100% * (Cantidad de pagos correctos y oportunos/ cantidad de pagos emitidos)	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Especialista en cuentas por pagar, Encargada de área activos fijos y compras	€0
9	EO	Porcentaje de supervisión de seguridad realizados en tiempo y forma	100% * (Cantidad de mantenimientos ejecutados / cantidad de mantenimientos programados)	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Supervisor de seguridad, Encargado Servicios generales	€0

Departamento de Tecnología de Información

2022
Programa: Administración General
Departamento Tecnología de Información

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Tecnología de Información								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Porcentaje de errores en pruebas ejecutadas por el Analista de aseguramiento de Calidad	100% * (Cantidad de Pruebas Fallidas / Cantidad de pruebas realizadas) y (resultado obtenido por 10% /100%)	Menor o igual al 10%	entre 8% y 10%	Mensual	Área de Aseguramiento de Calidad	€0
2	EO	Efectividad de atención de las llamadas que ingresan al Centro de Contactos de Soporte de TI	100% * (Cantidad de llamadas atendidas / Cantidad total de llamadas ingresadas)	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargado Unidad de Entrega y Soporte del Servicio	€12,350,000. Contratación por Outsourcing para la atención de la mesa de una persona para la atención de Lunes a Sábado.
3	EO	Cumplimiento de la resolución de los incidentes asignados al Departamento de TI	100% * (Cantidad incidentes resueltos en según los tiempos acordados / Cantidad total de incidentes recibidos en el período de evaluación)	Al menos 90% cada mes	Entre 80% y 90% Cuando se presentan incidentes críticos: Entre 85% y 90%	Mensual	Encargado Unidad de Entrega y Soporte del Servicio	€0
4	EO	Cumplimiento de las Solicitudes de Servicio asignadas al Departamento de TI	100% * (Cantidad de solicitudes de Servicio cumplidas en los Tiempos acordados / Cantidad total de solicitudes de servicio asignadas en el periodo de evaluación)	Al menos 90% cada mes	Entre 80% y 90%	Mensual	Encargado Unidad de Tecnología	€104 000 000. Contratación de proveedores para el apoyo de los nuevos proyectos institucionales. Según cotización de referencia se estima \$40 Impuestos incluidos / hora. Total \$40*4000 = \$160000
5	PT	Cumplimiento de Cambios creados por el Departamento de TI	100% * (Cantidad de cambios cumplidos en los Tiempos acordados / Cantidad total de solicitudes de servicio asignadas en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada mes	Entre 85% y 95%	Mensual	Encargado Unidad de Tecnología	€0

6	EO	Actualización de normativa	100% * (Cantidad de normativa actualizada / total de normativa por actualizar)	Al menos 90% cada mes	Entre 80% y 90%	Mensual	Encargado del Sistema de Gestión	€0
7	EO	Porcentaje de implementación del reglamento de TI	100% * (Cantidad de procesos COBIT implementados / Cantidad total de procesos COBIT por implementar)	100% al final del 2022	100%	Anual	Jefe del Departamento de TI	€0
8	EO	Nivel de satisfacción del servicio de TI	Promedio de la calificación: (Sumatoria de las calificaciones / Total de calificaciones recibidas)*100%	Al menos 90 cada año	Entre 85 y 90	Anual	Jefe del Departamento de TI	€0
9	EO	Renovaciones de licencias INTANGIBLES	100% * (Cantidad de licencias renovadas / total de licencias por renovar)	100% al final del 2022	Entre 90% y 95%	Anual	Jefe del Departamento de TI	€360,000,000. Renovación de las licencias adquiridas por JUPEMA. PRESUPUESTO FEA
10	PE	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto estratégico de gestión organizacional basada en analítica de datos e inteligencia de negocios	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Jefatura Departamento	€65,000,000. Adquisición de data Warehouse (se debe contemplar en licencias del presupuesto del FEA)

Departamento de Gestión de Talento Humano

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Administración General
Departamento Gestión de Talento Humano

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Gestión de Talento Humano								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Nivel de satisfacción con procesos de capacitación	Promedio de la calificación: (Sumatoria de calificaciones en reactivos específicos de encuesta de satisfacción de GTH / Total de calificaciones recibidas	Al menos 80 cada año	Entre 75% y 80%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
2	EO	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	100% * (Cantidad de capacitaciones efectuadas / Cantidad de capacitaciones programadas)	Al menos 25% cada trimestre	Entre 21,25% y 22,5%	Trimestral	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€110.000.000.00. Monto anual del plan de capacitación
3	EO	Porcentaje de valoraciones de capacitaciones que indican que se cumple con criterios de efectividad y cierre de brechas (retribución a la organización)	100% * (Cantidad de valoraciones que indican que se cumple con criterios de efectividad y cierre de brechas / Cantidad total de valoraciones de las capacitaciones)	Al menos 85% cada semestre	Entre 80% y 85%	Semestral	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
4	EO	Porcentaje de trabajadores que cumplen la cantidad de horas mínimas invertidas en capacitación (15 horas)	100% * (Cantidad de trabajadores que recibieron al menos 15 horas de capacitación al año / Cantidad total de trabajadores)	Al menos 80% cada año	Entre 70% y 80%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Gestión de Talento Humano								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
5	EO	Porcentaje de cumplimiento en tiempo y forma del plan de Responsabilidad Institucional (RI)	100% * (Cantidad de actividades de RI realizadas en el periodo de evaluación / Cantidad de actividades de RI programadas en el periodo)	Al menos 90% cada semestre	Entre 85% y 90%	Semestral	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
6	EO	Nota promedio de escalas de clima organizacional de: comunicación interna, gestión de desempeño y compromiso con mi trabajo	Nota promedio de la encuesta de clima organizacional: Sumatoria de las puntuaciones / Total de valoraciones obtenidas	Al menos 80% al 2022 y al 2024	N/A	Bienal	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
7	EO	Nota promedio de escalas de clima organizacional de: Aprendizaje y crecimiento	Nota promedio de la encuesta de clima organizacional: Sumatoria de las puntuaciones / Total de valoraciones obtenidas	Al menos 80% al 2022 y al 2024	N/A	Bienal	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
8	EO	Porcentaje del personal con brechas blandas y técnicas por debajo de las expectativas del puesto durante más de un año (Universidad Corporativa)	100% * (Cantidad de colaboradores con brechas blandas y técnicas por debajo de las expectativas del puesto durante más de un año / Total de colaboradores)	Máximo: 20% al 2022 y 2023 10% al 2024 y 2025	N/A	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
9	ID	Ejecución del programa sobre la promoción de la mujer en el sistema laboral costarricense	100% * (Cantidad de mujeres graduadas del programa / Cantidad de mujeres inscritas programa)	Al menos 50% al cierre del 2022	Entre 40% y 50%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Gestión de Talento Humano								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
10	EO	Nivel de satisfacción con procesos de atracción y selección	Promedio de la calificación: (Sumatoria de calificaciones en reactivos específicos de encuesta de satisfacción de GTH / Total de calificaciones recibidas	Al menos 80% cada año	Entre 80% y 85%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	€0
11	EO	Porcentaje de procesos de selección efectivos en tiempo y forma	100% * (Cantidad de procesos de selección efectivos y efectuados dentro del plazo establecido / Cantidad total de procesos de selección)	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Encargado de Atracción y Selección	€0
12	ID	Ejecución del plan de gestión de cambio organizacional	100% *(actividades ejecutadas / actividades planificadas)	90% de ejecución del plan de gestión de cambio	85% a 90% de ejecución	Trimestral	Jefatura GTH	€5.600.000,00. Contenido digital (videos, podcast y premiaciones.
13	ID	Ejecución del programa de marca empleador	100% *(actitidades ejecutadas / actividades planificadas)	90% de ejecución del programa marca empleador	85% a 90% de ejecución	Trimestral	Jefatura GTH	€0
14	ID	Ejecución del programa de la Universidad Corporativa	100% *(actitidades ejecutadas / actividades planificadas)	90% de ejecución del programa Universidad Corporativa	85% a 90% de ejecución	Trimestral	Jefatura GTH	€0
15	EO	Nivel de satisfacción con procesos de Salud Ocupacional	Promedio de la calificación: (Sumatoria de calificaciones en reactivos específicos de encuesta de satisfacción de GTH / Total de calificaciones recibidas	Al menos 80% cada año	75% a 80% de ejecución	Anual	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	€0

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Gestión de Talento Humano

ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
16	EO	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo de Salud Ocupacional (SO)	100% * (Cantidad de actividades de SO realizadas / Cantidad de actividades de SO programadas)	Al menos 90% cada semestre	85% a 90% de ejecución	Semestral	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	€0
17	EO	Nivel de satisfacción de los servicios médicos	Promedio de la calificación: (Sumatoria de calificaciones en reactivos específicos de encuesta de satisfacción de GTH / Total de calificaciones recibidas)	Al menos 85% cada año	80% a 85% de ejecución	Anual	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	€0
18	EO	Nivel de satisfacción con procesos de planillas y constancias	Promedio de la calificación: (Sumatoria de calificaciones en reactivos específicos de encuesta de satisfacción de GTH / Total de calificaciones recibidas)	Al menos 80% cada año	Entre 75% y 80%	Anual	Analista de Planillas	€0
19	EO	Cantidad de planillas generadas en tiempo	Cantidad total de planillas generadas en tiempo	2 planillas cada bisemana (Excepción en diciembre: 1 adicional correspondiente al aguinaldo)	Entre 85% y 90%	Mensual	Analista de Planillas	€0

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Gestión de Talento Humano								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
20	PT	Cumplimiento de actividades para establecer al menos 1 alianza anual con organizaciones de la sociedad civil para el desarrollo de iniciativas en alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente en impacto medioambiental.	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por periodo)	Lograr una alianza al cierre del 2022	N/A	Anual	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	N/A

Oficina de Innovación y Transformación

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Administración General
Oficina de Innovación y Transformación**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional de la Oficina de innovación y transformación								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	PE	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto estratégico de Plataforma de contacto integrada	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Avance de al menos un 25% del proyecto	NA	Trimestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	\$20,000 , se debe incluir en ciencias económicas y sociales
2	ID	Desarrollar un producto dirigido a un segmento específicos de la afiliación de JUPEMA.	100 * Productos desarrollados según el cronograma / Productos planificados	Un producto diseñado y lanzado	50% a 100%	Semestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	\$5750 en servicios en ciencias económicas y sociales (equivale a 4,000 euros)
3	EO	Seguimiento al avance de los proyectos de PEI a cargo de otras dependencias	100% *(Suma de cantidad de reuniones de seguimiento efectuadas en todos los proyectos / Suma de meses en ejecución de todos los proyectos)	Al menos un seguimiento mensual a los equipos de cada uno de los proyectos en ejecución durante 2022	80% a 90%	Trimestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	€0
4	EO	Seguimiento al avance de las iniciativas departamentales de PEI a cargo de otras dependencias	100% *(Suma de cantidad de reuniones de seguimiento efectuadas en todas las gestiones de cambio / Suma de meses en ejecución de todas las gestiones de cambio)	Al menos un seguimiento trimestral a los equipos de cada Gestión de Cambio en ejecución durante 2022	80% a 90%	Trimestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	€0

5	EO	Creación de una metodología o instructivo para la gestión de la innovación en JUPEMA	Metodología creada vs metodología planificada	Crear una metodología o instructivo para la gestión de la innovación en JUPEMA	100% al II semestre	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	Consultoría: 3.000.000,00 colones Día de la Innovación: 2.000.000,00 colones TOTAL: 5.000.000,00 colones
6	EO	Ejecutar un programa para promover ideas innovadoras para JUPEMA: Actividad 60 días de innovación	100% * (Programa ejecutado vs programa planificado)	Ejecutar el programa de acuerdo a lo planificado	100% al I semestre	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	€0

Archivo Central

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Administración General
Oficina de Archivo Central

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional de la Oficina de Archivo Central								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Actualización de las tablas de plazos de conservación de documentos vigentes de la Junta	100% *(Tablas de plazos actualizadas/tabla de plazos por actualizar)	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Especialista en Archivo Central en conjunto con Jefe del División Financiera-Administrativa y CISED	€0
2	EO	Generar las directrices necesarias para estandarizar la gestión documental electrónica	Normativa sobre gestión de documentos electrónicos probada y publicada en la Intranet	100% al finalizar el año	N/A	Anual	Especialista en Archivo Central en conjunto con Jefe del División Financiera-Administrativa	€0
3	EO	Eliminar los documentos que han cumplido su vigencia administrativa-legal, según tabla de plazos vigente	100% * (Solicitudes de eliminación de departamentos atendidos /Solicitudes de departamentos por atender)	Al menos un 85% de los departamentos	Entre 85% y 90%	Anual	Especialista en Archivo Central en conjunto con Jefe del División Financiera-Administrativa y CISED	€0

Seguridad de la Información

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Administración General
Oficina de Seguridad de la información**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Oficina de Seguridad de la Información								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Prepuespuesto Requerido
				¿ Cuando?				
1	EO	Porcentaje de resolución de incidentes relacionados a las políticas de seguridad de información	100% * (Cantidad de incidentes cerradas / Cantidad total de incidentes encontradas)	Al menos 90% cada mes	Entre un 75% y 90%	Mensual	Unidad de Seguridad de Información	€36,000,000. Renovación anual del servicio SOC. Justificación: Continuar con un servicio que provea las capacidades de monitoreo y análisis de amenazas de ciberseguridad 24x7x365 de los activos de información críticos de JUPEMA.
2	EO	Porcentaje cumplimiento del plan anual de mejoramiento de la seguridad informática	100% * (Porcentaje de avance ejecutado en el periodo de evaluación / Porcentaje de avance planificado en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Unidad de Seguridad de Información	€5,000,000. Servicio de consultoría externa para ajustes al gobierno de Seguridad de la Información.
3	EO	Grado de avance en la implementación de controles de seguridad	100% * (Número de Controles Implementados / Número de Controles que se planearon implementar)	Al menos 80% cada mes	Entre 80% y 95%	Trimestral	Unidad de Seguridad de Información	€51,500,000. Continuación del servicio del VCISO.

Departamento Financiero Contable

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Financiero Contable

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Financiero Contable								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Cantidad de planillas generadas en tiempo	Cantidad total de planillas generadas en tiempo	2 planillas cada mes (Excepción en noviembre: 3 planillas)	N/A	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	¿0
2	EO	Cantidad de pagos del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM) a la CCSS de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva realizados en tiempo	Cantidad total de pagos del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM) a la CCSS de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva realizados en tiempo	1 pago cada mes	N/A	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	¿0
3	EO	Porcentaje de traslados de cuotas o devoluciones resueltos en el plazo establecido (15 días hábiles)	100% * (Cantidad de traslados de cuotas o devoluciones resueltos en el plazo establecido / Cantidad total de traslados de cuotas o devoluciones resueltos)	100% cada mes	Entre un 95% y 100%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	¿0
4	EO	Porcentaje de consultas externas resueltas en un plazo máximo de 7 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Cuenta Individual	100% * (Cantidad de consultas externas resueltas dentro en un plazo no mayor a 7 días hábiles / Cantidad de consultas recibidas)	100% cada mes	Entre un 95% y 100%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	¿0
5	EO	Porcentaje de archivos mensuales de SUPEN cargados en los primeros 5 días hábiles de cada mes	100%* (Cantidad de archivos mensuales de SUPEN cargados en el plazo establecido / Cantidad total de archivos)	100% cada mes	N/A	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	¿0

6	EO	Porcentaje de morosidad de Centros Educativos activos sin arreglos de pago	100% * (Saldo total adeudado en mora / Salto total adeudado de la cartera) y (resultado obtenido por 10% /100%)	Máximo 10% cada mes	Entre 10% y 15%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	g0
7	EO	Porcentaje de morosidad de Centros Educativos activos con arreglos de pago Nota: se consideran los morosos con arreglos de pago que tengan 2 o más cuotas morosas	100% * (Saldo total adeudado en mora / Salto total adeudado de la cartera) y (resultado obtenido por 30% /100%)	Máximo 30% cada mes	Entre 30% y 40%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	g0
8	EO	Porcentaje cuotas cargadas en el plazo establecido (18 días hábiles)	100% * (Cantidad cuotas cargadas en el tiempo acordado / Cantidad total de cuotas recibidas en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada mes	Entre un 90% y 95%	Entre un 90% y 95%	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	g0
9	EO	Porcentaje de consultas externas resueltas en un plazo máximo de 6 días hábiles, a partir del recibido en la Unidad de Recaudación	100% * (Cantidad de consultas externas resueltas dentro en un plazo no mayor a 6 días hábiles / Cantidad de consultas recibidas)	100% cada mes	Entre un 95% y 100%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	g0
10	EO	Porcentaje de Centros Educativos Privados y Públicos acreditados o creados por ley ante el MEP, inspeccionados para verificar el correcto empadronamiento del personal	100% * (Cantidad de Centros Educativos inspeccionados durante el trimestre / Cantidad de Centros Educativos inscritos ante el MEP definida para inspección en el trimestre)	100% cada mes	Entre un 95% y 100%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	g0
11	EO	Porcentaje de procesos de inspección hasta la resolución final a Centros Educativos en estado de mora en el rango de más de 90 días (excluidos los procesos de cobro judicial y arreglos de pago)	100% * (Cantidad de procesos de inspección procesados durante el trimestre / Cantidad total de procesos de inspección del trimestre)	100% cada mes	Entre 75% y 80%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	g0

12	EO	Porcentaje de casos procesados hasta la prevención con traslado de cargos de cobro de artículo 51 del reglamento RCC	100% * (Cantidad de casos procesados / Cantidad total de casos recibidos en el trimestre)	100% cada mes	Entre 75% y 80%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	g0
13	EO	Porcentaje de solicitudes de pago atendidas en tiempo y forma (2 días hábiles después de recibidas)	100% * (Cantidad de solicitudes de pago atendidas en tiempo y forma / Cantidad total de solicitudes de pago recibidas)	100% cada mes	Entre 98% y 100%	Mensual	Medirlo: Encargado de la Unidad de Tesorería. Gestionar: Especialista en Tesorería	g0
14	EO	Porcentaje de transacciones de ingresos registradas en tiempo y forma (1 día hábil)	100% * (Cantidad de transacciones de ingresos registradas en tiempo y forma / Cantidad total de transacciones)	100% cada mes	Entre un 98% y 100%	Mensual	Especialista en Tesorería y Cajero	g0
15	EO	Porcentaje de cumplimiento de la entrega de la información contable de manera oportuna, objetiva y fidedigna (4 días hábiles a partir del cierre del mes). Nota: incluye entrega de información contable de los fondos del RCC, FEO y FEA	100*Cantidad de entregas de información contable realizada de manera oportuna, objetiva y fidedigna (4 días hábiles a partir del cierre del mes) / Cantidad total de entregas requeridas	100% cada mes	Entre 67% y 100% Nota: entregas realizadas entre el 4to y 5to día hábil	Mensual	Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto	g0
16	EO	Porcentaje de cumplimiento de la entrega en tiempo y forma de la información financiera y presupuestaria solicitada por SUPEN y CGR	100% * (Cantidad de solicitudes de información financiera y presupuestaria entregada en tiempo y forma / Cantidad total de solicitudes de información financiera y presupuestaria)	100% cada mes	Entre un 95% y 100%	Mensual	Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Especialista en Contabilidad y Presupuesto,	g0

17	ID	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto afiliación a la AISS	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por periodo)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Jefatura Departamento	\$5,000
----	----	--	---	---------------------------	-----------------	-------	-----------------------	---------

Departamento de Inversiones

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Inversiones**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Inversiones								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Cumplimiento de los límites de inversión	100% *(Cantidad de límites cumplidos / Cantidad de límites establecidos)	100% cada mes	N/A	Mensual	Jefe del departamento de Inversiones	€0
2	EO	Cumplimiento del rendimiento actuarial	Rendimiento obtenido	Rendimiento meta anual establecido por el Departamento Actuarial (5.65% para el 2021)	N/A	Mensual	Jefe del departamento de Inversiones	€0
3	EO	Cumplimiento de la política de gestión de liquidez	Saldo de las cuentas corrientes al cierre del último día del mes reportado por Contabilidad	Límite en saldos de cuentas corrientes al cierre de mes establecido anualmente por la Unidad de Riesgos	N/A	Mensual	Jefe del departamento de Inversiones	€0
4	EO	Inversión de los recursos según la política de inversión	100% *(Objetivos de inversión cumplidos en planeamiento estratégico de inversiones/Objetivos de inversión propuestos en planeamiento estratégico de inversiones)	Al menos 90% cada mes	Entre 80% y 90%	Mensual	Jefe del departamento de Inversiones	€0
5	PT	Diversificación del portafolio de inversiones con emisiones de Financieras y Cooperativas	(Porcentaje de participación esperado / porcentaje de participación al cierre de diciembre 2021)-1	Lograr al cierre del 2022, ampliar en un 0.5% de participación la inversión en emisiones de financieras y cooperativas. Sujeto a estudios de Unidad de Riesgos, condiciones de los emisores y oferta de mercado	NA	Anual	Jefe del departamento de Inversiones	€0
6	ID	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para lograr la inversión en infraestructura	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Contar con el marco normativo para realizar la inversión en infraestructura	NA	Trimestral	Jefe del departamento de Inversiones	€0
7	ID	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para lograr la inversión en mercados internacionales	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Realizar inversiones en el extranjero durante el III trimestre del 2022	NA	Trimestral	Jefe del departamento de Inversiones	€0

Departamento Actuarial

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Actuarial**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Actuarial								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Presentación de la valuación normativa con corte al 31 de diciembre del año anterior para el RCC	100% *(Estudio actuarial presentado a la SUPEN en marzo de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a mas tardar en Marzo de cada año	N/A	Anual	Jefe Departamento Actuarial	€0
2	EO	Presentación de la valuación normativa con corte al 31 de diciembre del año anterior para el RTR	100% *(Estudio actuarial presentado a la SUPEN en marzo de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a mas tardar en Marzo de cada año	N/A	Anual	Jefe Departamento Actuarial	€0
3	EO	Presentación de la valuación de seguimiento con corte al 30 de junio de cada año para el RCC	100% *(Estudio actuarial presentado a la SUPEN en setiembre de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a mas tardar en setiembre de cada año	N/A	Anual	Actuario	€0
4	EO	Presentación del estudio de revalorización del RCC para cada semestre	100% *(Estudio actuarial semestral presentado a Dirección Ejecutiva vs. Estudio programado por semestre)	Estudio presentado a más tardar en Enero y Julio de cada año	N/A	Semestral	Actuario	€0
5	EO	Envío del Estudio de la Auditoria Actuarial Externa	100% *(Estudio de la Auditoria Actuarial Externa vs. Estudio programado)	Estudio presentado en el segundo semestre	N/A	Anual	Actuario	€0
6	EO	Envío de una síntesis a la población del RCC sobre la valuación actuarial	100% * (Cantidad de personas a las que se le envió la síntesis / Cantidad total de personas activas y pensionadas del RCC)	Al menos 80% en Noviembre de cada año	Entre 70% y 80%	Anual	Actuario	€0

7	EO	Publicación de estudios estadísticos sobre el comportamiento demográfico y económico, para los afiliados del RCC y del RTR	Sumatoria (Estudios estadísticos * Peso relativo de cada estudio estadístico) Nota de pesos relativos: - Informe Anual con corte a diciembre de cada año (40%) - Informe trimestral (corte marzo, junio y setiembre de cada año, 10% cada uno) - Informe mensual (octubre y noviembre del año anterior, enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto de cada año, 3.75% cada uno)	100% cumplimiento cada año Al menos: - Marzo: 47.5% - Junio: 65% - Setiembre: 82.5% - Diciembre: 100%	Entre 90% y 100%	Trimestral	Analista de Datos	€0
8	EO	Actualización al cierre del año de los datos personales de los afiliados, que no han sido actualizados en los últimos 3 años, incluidos los nuevos afiliados	100% * (Cantidad de personas con datos actualizados que tenían más de 3 años sin actualizar a diciembre del año anterior+Nuevos afiliados) / (Afiliados Activos del RCC con más de 3 años sin actualizar a diciembre del año anterior+Nuevos afiliados)	Al menos 85% al finalizar cada año	Entre 75% y 85%	Anual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	€0
9	EO	Revisión mensual de los datos cualitativos de los nuevos administrados al RCC, con respecto a la base de datos de SUPEN	100% * (Total de nuevos afiliados actualizados / Total de nuevos afiliados)	100% cada mes	N/A	Mensual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	€0
10	EO	Revisión mensual de los datos de pensionados que se reportan a la SUPEN	100% * (Total de casos revisados de pensionados que se reportan a SUPEN / Total de casos pensionados que se reportan a SUPEN)	100% cada mes	N/A	Mensual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	€0
11	PE	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto estratégico de Plataforma tecnológica para la gestión virtual de pensiones del RCC	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Encargada Servicio al Afiliado y del Centro de Expedientes	€0

Departamento de Crédito y Cobro

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Crédito y Cobro**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento de Crédito y Cobro								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	PT	Cumplimiento de la meta de colocación de créditos de RCC	100% * (Monto colocado / Monto de la meta anual aprobada por la Junta Directiva)	100% de la meta cada trimestre	Entre 85% y 100%	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0
2	EO	Nivel de satisfacción del servicio de Crédito y Cobro	Promedio de la calificación: (Sumatoria de las calificaciones / Total de calificaciones recibidas)*100%	Al menos 90 cada trimestre	Entre 85 y 90	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0
3	EO	Cumplimiento del plazo de máximo 30 días naturales para el trámite de créditos hipotecarios, contados desde la fecha de presentación del último requisito del afiliado hasta la aprobación del comité de crédito	100% * (Cantidad de créditos otorgados en el plazo establecido / Cantidad total de créditos otorgados)	Al menos 95% cada mes	Entre 85% y 100%	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0
4	EO	Cumplimiento del plazo de máximo 1 día hábil para el registro de la operación para los créditos para consumo sin garantía hipotecaria, a partir de completados los requisitos	100% * (Cantidad de créditos otorgados en el plazo establecido / Cantidad total de créditos otorgados)	100% cada mes	Entre 85% y 100%	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0
5	EO	Cumplimiento de la meta de morosidad en la cartera de RCC, según los límites establecidos (incluye fallecidos y cobro judicial)	100% * (Saldo total adeudado en mora en RCC (más de 90 días, cobro judicial y fallecidos) / Salto total adeudado de la cartera)	Máximo 3% cada mes	N/A	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0

6	EO	Cumplimiento de la meta de morosidad en la cartera de RTR, según los límites establecidos (incluye fallecidos y cobro judicial)	100% * (Saldo total adeudado en mora en RTR (más de 90 días, cobro judicial y fallecidos) / Salto total adeudado de la cartera)	Máximo 3% cada mes	N/A	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	∅0
7	EO	Enviar en el plazo establecido la planilla de deducción de cuotas al Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de Aprendizaje y Universidades (UCR, UNED, UNA, TEC, INA, UTN)	100% *(Planillas enviadas/ Instituciones deductoras de Créditos programadas)	100% de la meta mensual	N/A	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	∅0

Unidad de Gestión y Control de la Calidad

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Gestión y Control de la Calidad

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional de la Unidad Gestión y Control de la Calidad								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo, según cumplimiento normativo interno y externo	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo y forma / Cantidad de actividades planificadas por período)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
2	EO	Incumplimientos normativos externos identificados oportunamente, según el plan de trabajo ejecutado.	100% * (Informe presentado/Informe planificado)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
3	EO	Ejecución del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno según el procedimiento interno	Proceso de autoevaluación SCI ejecutado vs. Proceso de autoevaluación SCI programado	100% al I Trimestre	N/A	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
4	EO	Ejecución del proceso de evaluación de la ética institucional según el procedimiento interno	Proceso de evaluación de la ética institucional ejecutado vs. Proceso de evaluación de la ética institucional programado	100% al IV Trimestre	N/A	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
5	EO	Porcentaje de documentos revisados del SIGECA en tiempo y forma	100% * (Cantidad de documentos revisados en tiempo y forma / Cantidad total de documentos recibidos)	Al menos 95% cada trimestre	Entre 90% y 95%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0

6	EO	Porcentaje de requisitos de la norma de calidad ejecutados en tiempo y forma, según plan de trabajo	100% * (Cantidad de requisitos de la norma de calidad revisados en tiempo y forma / Cantidad total de requisitos planificados, por período.)	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
7	EO	Porcentaje de cumplimiento en la implementación y seguimiento de las mejoras en los procesos institucionales	100% * (Cantidad de implementaciones y seguimientos en las mejoras / Cantidad total de mejoras a los procesos institucionales planificados por período.)	100% cada semestre	Entre 80% y 90%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
8	ID	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para la iniciativa de construcción del modelo de gestión de calidad	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€0
9	PE	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto estratégico de Mapeo y optimización de procesos	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	€11,639.000,00 distribuidos en 40% pendiente Etapa I €7.232.000,00 y un 60% inicio Etapa II por €4.407.000,00.

Unidad Integral de Riesgos

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Unidad de Riesgos

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional de la Unidad de Riesgos								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Porcentaje de los informes programados y solicitados entregados en tiempo y forma	100% * (Cantidad de informes entregados en tiempo y forma / Cantidad total de informes programados y solicitados)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	€0
2	EO	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de gestión integral de riesgos	100% * (Cantidad de actividades ejecutadas según cronograma / Cantidad de actividades planificadas)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	€0
3	EO	Porcentaje de cumplimiento del seguimiento a planes de acción	100% * (Cantidad de seguimientos a planes de acción ejecutados en tiempo y forma / Cantidad total de seguimientos requeridos)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	€0
4	EO	Porcentaje de cumplimiento de actividades para mejorar la cultura de riesgo institucional	100% * (Cantidad de actividades realizadas para mejorar la cultura de riesgo institucional / Cantidad de actividades planificadas)	Al menos 90% cada año	Entre 85% y 90%	Anual	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	€0

Departamento Plataforma de Servicios

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen Transitorio de Reparto
Plataforma de Servicios

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Plataforma de Servicios								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Porcentaje de afiliados con tiempo de espera para ser atendido en oficinas centrales igual o menor a 15 minutos	100% * (Cantidad de afiliados con tiempo de espera igual o menor a 15 minutos / Cantidad total de afiliados)	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada de servicio al afiliado	€0
2	EO	Porcentaje de solicitudes que se tramitan a la siguiente etapa en 3 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de solicitudes que se tramitan en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de solicitudes)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de servicio al afiliado y Encargado de sucursales	€0
3	EO	Porcentaje de consultas y trámites realizadas por medio de correo electrónico resueltos según el SLA establecido	100% * (Cantidad de correos electrónicos resueltos en tiempo / cantidad total de correos electrónicos ingresados)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargado de Servicio al Afiliado, Sucursales y Multicanal.	€0
4	EO	Porcentaje de expedientes médicos revisados por el equipo interdisciplinario que se tramitan a la siguiente etapa en 2 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de expedientes médicos que se tramitan en 2 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Equipo interdisciplinario	€0
5	EO	Porcentaje de expedientes que se envían a la DNP en 3 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de expedientes que se envían en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada del centro de expedientes y digitalización	€0
6	EO	Porcentaje de expedientes recibidos de la DNP que se procesan en 5 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de expedientes recibidos de la DNP que se procesan en 5 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes recibidos de la DNP)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada del centro de expedientes y digitalización	€0

7	EO	Porcentaje de expedientes físicos del RCC y RTR digitalizados en 2 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de expedientes físicos del RCC y RTR digitalizados en 2 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes digitalizados)	Al menos 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Encargada del centro de expedientes y digitalización	¢0
8	EO	Efectividad de atención de las llamadas que ingresan al Call Center	100% * (Cantidad de llamadas atendidas / Cantidad total de llamadas ingresadas)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de servicio multicanal al afiliado	¢0
9	EO	Porcentaje de comunicados de resolución de Junta Directiva enviados en 2 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de comunicados de resolución de Junta Directiva enviados en 2 días hábiles o menos / Cantidad total de comunicados por enviar)	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada de Servicio Multicanal al Afiliado y Encargada Centro de Expedientes	¢0
10	EO	Porcentaje de notificaciones digitales para resoluciones finales RTR y RCC enviadas en 3 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de notificaciones digitales para resoluciones finales RTR y RCC enviadas en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de notificaciones por enviar)	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de Servicio Multicanal al Afiliado y Encargada Centro de Expedientes	¢0
11	EO	Porcentaje de notificaciones digitales de votos del TASS enviadas en 5 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de notificaciones digitales de votos del TASS enviadas en 5 días hábiles o menos / Cantidad total de notificaciones por enviar)	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada de Servicio Multicanal al Afiliado y Encargada Centro de Expedientes	¢0
12	EO	Porcentaje de comunicaciones de resoluciones interlocutorias enviadas en 5 días hábiles o menos	100% * (Cantidad de comunicaciones de resoluciones interlocutorias enviadas en 5 días hábiles o menos / Cantidad total de comunicaciones por enviar)	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada del centro de expedientes y digitalización	¢0

13	EO	Porcentaje de los expedientes inconsistentes procesados en 3 días hábiles o menos, una vez recibida la documentación	$100\% * (\text{Cantidad de expedientes inconsistentes procesados en 3 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de expedientes por procesar})$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada del centro de expedientes y digitalización	¢0
14	EO	Nivel de satisfacción del servicio de Plataforma de Servicios	Promedio de la calificación: (Sumatoria de las calificaciones / Total de calificaciones recibidas)*100%	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Encargada de servicio al afiliado, Encargada de servicio multicanal al afiliado y Encargado de sucursales	¢0
15	ID	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2022 para el proyecto afiliación a la AISS	$100\% * (\text{Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo} / \text{Cantidad de actividades planificadas por período})$	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Anual	Jefatura Departamento	\$5,000. Costo de la certificación

Departamento Concesión de Derechos

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen Transitorio de Reparto
Concesión de Derechos

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Concesión de Derechos								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿ Cuando?				
1	EO	Eficacia en la resolución de trámites según refrendo de auditoría	100% * (Cantidad de casos refrendados / Cantidad total de casos trasladados para refrendo)	100% cada mes	Entre 95% y 100%	Trimestral	Jefe del Departamento de Concesión de Derechos	€0
2	EO	Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de Pensión y Revisión RTR Nota: el plazo inicia a partir de se cuenta con el expediente completo	Tiempo promedio en días hábiles: (Sumatoria del tiempo de respuesta de las solicitudes / Total de solicitudes resueltas durante el mes)	Menor o igual a 30 días hábiles	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	€0
3	EO	Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de Pensión y Revisión RCC Nota: el plazo inicia a partir de se cuenta con el expediente completo	Tiempo promedio en días calendario: (Sumatoria del tiempo de respuesta de las solicitudes / Total de solicitudes resueltas durante el mes)	Menor o igual a 30 días calendario	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	€0
4	EO	Porcentaje de casos estudios integrales, anuales, acrecimientos y deuda PFV resueltos en el mes en que fueron presentados Nota: A partir del 21 de cada mes se contabiliza en el siguiente mes, es decir, el periodo va del 21 del Mes 1 al 20 del Mes 2	100% * (Cantidad de casos resueltos en el mes en que fueron presentados / Cantidad total de casos recibidos antes del 21 de cada mes)	100% cada mes	Entre 98% y 100%	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	€0

5	EO	Porcentaje de casos de Estudios Socioeconómicos resueltos en los siguientes 30 días calendario Nota: Al 30 de cada mes, se revisa cuántos de los casos fueron resueltos en 30 días calendario o menos	100% * (Cantidad de casos resueltos en los siguientes 30 días calendario / Cantidad total de casos resueltos)	100% cada mes	Entre 70% y 100%	Mensual	Supervisor de Concesión de Derechos	¢0
6	EO	Porcentaje de casos incluidos con errores internos en el movimiento de la planilla	100% *(Cantidad de casos con errores / Cantidad total de casos)	0% cada mes	Entre 0% y 2%	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	¢0
7	EO	Seguimiento a los hallazgos de las visitas realizadas a adultos mayores de 90 años	100% * (Cantidad de hallazgos gestionados / Cantidad total de hallazgos identificados)	100% cada trimestre	N/A	Trimestral	Jefe del Departamento de Concesión de Derechos	¢0
8	EO	Cantidad de planillas generadas en tiempo	Cantidad total de planillas generadas en tiempo	1 cada mes	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	¢0
9	PE	Cumplimiento de la lista de requerimientos de trabajo del 2022 para el proyecto estratégico de Plataforma tecnológica para la gestión virtual de pensiones del RTR	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de requerimientos planificados por período)	Al menos 70% del proyecto	Entre 65% y 70%	Anual	Jefe del Departamento de Concesión de Derechos	¢0

Departamento Legal

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen Transitorio de Reparto
Legal**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Legal								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Porcentaje de solicitudes de asesoría legal, contratos/convenios, disposiciones normativas y representación institucional resueltas al menos 1 día hábil antes del plazo establecido	$100\% * (\text{Cantidad de solicitudes resueltas como regla el día del vencimiento del plazo establecido} / \text{Cantidad total de solicitudes recibidas})$	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	€0
2	EO	Porcentaje de demandas que se responden en el plazo establecido	$100\% * (\text{Cantidad de demandas que se responden en el plazo establecido} / \text{Cantidad total de demandas})$	100% cada trimestre	N/A	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	€0
3	EO	Porcentaje de demandas ganadas	$100\% * (\text{Cantidad de demandas ganadas} / \text{Cantidad total de demandas})$	Al menos 90% cada trimestre	Entre 80% y 90%	Trimestral	Abogado	€0
4	EO	Porcentaje recuperado del monto de las demandas ganadas	$100\% * (\text{Monto recuperado} / \text{Monto total de la cartera})$	Al menos 2% de la cartera recuperada	Entre 1,5% y 2%	Anual	Abogado	€0
5	EO	Porcentaje de apelaciones atendidas según el plazo de respuesta establecido Nota: plazo de 16 días en total, distribuido de la siguiente forma: - Captura de apelaciones (2d) - Análisis y clasificación del expediente (5d) - Redacción del recurso de apelación (5d) - Revisión de informe (3d) - Envío al tribunal (1d)	$100\% * (\text{Cantidad de apelaciones atendidas en el plazo establecido} / \text{Cantidad total de apelaciones atendidas})$	Al menos 95% cada trimestre	Entre 90% y 95%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	€0

Departamento de Comunicación y Mercadeo

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen Transitorio de Reparto
Comunicación y Mercadeo**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Comunicación y Mercadeo								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
				¿Cuándo?				
1	EO	Ejecución de la investigación sobre el nivel de posicionamiento positivo de la marca en los grupos de interés	Investigación ejecutada vs. Investigación planificada	100% al II Semestre	N/A	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	≈10,000,000. Costo de la ejecución de la investigación
2	EO	Porcentaje de afiliados a los que se les imparte el programa educativo de los regímenes pensiones del Magisterio Nacional	$100\% * (\text{Cantidad de afiliados a los que se les imparte el programa educativo} / \text{Cantidad total de afiliados})$	Alcanzar al menos al 10% del total de afiliados.	1%	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Unidad de Divulgación	≈0
3	PT	Cumplimiento del plan de campañas de comunicación anual	$100\% * (\text{Cantidad de campañas realizadas} / \text{Cantidad de campañas planificadas})$	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	≈340,000,000. Incluye todos los insumos para pauta y divulgación para todas las campañas planificadas en el plan de comunicación 2022
4	EO	Cumplimiento del plan de administración de los canales de contacto con la afiliación	$100\% * (\text{Cantidad de actividades ejecutadas} / \text{Cantidad de actividades planificadas})$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	≈6,000,000. Pago de membresía del CRM (Send in blue)
5	EO	Cantidad de entregas no oportunas de comunicaciones y recomendaciones estratégicas derivadas del monitoreo político	Sumatoria de entregas no oportunas de comunicaciones y recomendaciones estratégicas derivadas del monitoreo político	0 cada mes	Entre 0 y 2	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	≈0

6	EO	Cumplimiento del plan de relaciones públicas	100% * (Cantidad de actividades ejecutadas según cronograma / Cantidad de actividades planificadas)	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	¿50,000,000. Incluye la participación en programas y la producción del programa de pensiones de JUPEMA.
7	EO	Cumplimiento de entrega en tiempo y forma del monitoreo noticioso	100% * (Cantidad de entregas en tiempo y forma del monitoreo noticioso / Cantidad total de monitoreos noticiosos programados)	Al menos 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	¿9,000,000. Pago de suscripción a la plataforma de Monitoreo y rastreo noticioso
8	EO	Porcentaje de atención oportuna de crisis reputacionales y atención de medios de comunicación	100% * (Cantidad de crisis y consultas atendidas oportunamente / Cantidad total de crisis y consultas)	100% cada mes	N/A	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	¿0
9	EO	Cumplimiento del plan de trabajo de diseño gráfico con calidad y en el tiempo requerido Nota: se podrá ajustar el plan de trabajo para la atención de requerimientos adicionales institucionales	100% * (Cantidad de diseños entregados con calidad y en el tiempo requerido / Cantidad de diseños planificados)	Al menos el 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Diseñador gráfico	¿800,000. Pago de la licencia del stock de fotos Shutter
10	EO	Cumplimiento del plan de desarrollo e implementación de la cultura del servicio al cliente	100% * (Cantidad de actividades ejecutadas según cronograma / Cantidad de actividades planificadas)	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Servicio al Cliente	¿0
11	EO	Ejecución de las encuestas de la satisfacción del servicio recibido por parte de los afiliados	100% * (Cantidad de encuestas ejecutadas / Cantidad de encuestas planificadas)	100% al IV Trimestre	N/A	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Servicio al Cliente	¿8,000,000. Costo de la ejecución de las encuestas

12	EO	Porcentaje de atención y resolución de las solicitudes recibidas en la contraloría de servicios	100% * (Cantidad de solicitudes atendidas y resueltas en el plazo establecido / Cantidad total de solicitudes recibidas)	95% cada mes	Entre 85% y 95%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Servicio al Cliente	∅10,000,000. Alquiler de los buzones digitales
----	----	---	--	--------------	-----------------	---------	--	--

Departamento Prestaciones Sociales

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2022
Programa: Régimen Transitorio de Reparto
Prestaciones Sociales

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Prestaciones Sociales								
ID	Vinculación con PEI	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar? ¿Cuándo?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
1	PT	Ejecución de actividades de promoción de calidad de vida y envejecimiento activo y saludable	100% *(Cantidad de actividades realizadas / Cantidad de actividades planificadas)	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales y Equipo interdisciplinario	€191,190,000. Costo de la ejecución de las actividades en modalidad presencial, incluye pólizas para voluntariados
2	ID	Realizar reuniones de coordinación con alcaldes municipales de 3 cantones en los que haya sucursales de JUPEMA al primer semestre	100% *C(antidad de reuniones realizadas / Cantidad de reuniones planificadas)	100% al primer semestre	N/A	Semestral	Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales	€0
3	ID	Realizar actividades coordinadas con alcaldías municipales de 3 cantones en los que haya sucursales de JUPEMA al segundo semestre.	100% *(Cantidad de actividades realizadas / Cantidad de actividades planificadas)	100% al segundo semestre	N/A	Semestral	Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales y Equipo interdisciplinario	€1,920,000. Costo de la ejecución de las actividades en modalidad presencial en los cantones respectivos a las municipalidades
4	ID	Formalizar 2 alianzas efectivas para promover una cultura financiera de prevención, ahorro para la vejez y mejoramiento de la calidad de vida de la membresía.	100% *(Cantidad de actividades realizadas / Cantidad de actividades planificadas)	100% al primer semestre	N/A	Semestral	Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales	€5,000,000,00 para la contratación del desarrollo del programa de formación financiera
5	ID	Realizar actividades coordinadas con las 2 entidades en alianza con JUPEMA para desarrollar el programa de cultura financiera de prevención, ahorro para la vejez y mejoramiento de la calidad de vida de la membresía.	100% *(Cantidad de actividades realizadas / Cantidad de actividades planificadas)	100% cada semestre	N/A	Semestral	Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales y Equipo interdisciplinario	€1,880,000. Costo de la ejecución de las actividades en modalidad presencial en coordinación con las entidades en alianza