

Plan Anual Operativo

2023

Junta Directiva

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2023

Programa: Administración General

Junta Directiva

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Junta Directiva										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
JD1	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de actas	Porcentaje del envío de actas de Junta Directiva a SUPEN en tiempo	100% (Cantidad de actas enviadas en menos de 15 días / Total de actas enviadas a la SUPEN)	100% mensual	95% y 100%	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	∅0
JD2	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	General	Porcentaje de cumplimiento de obligatoriedad de comisiones y comités permanentes por los miembros de Junta Directiva	100% (cantidad de sesiones realizadas/cantidad de sesiones indicadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento a los miembros de la Junta Directiva)	100% mensual	N/A	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	∅0
JD3	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	General	Porcentaje de cumplimiento de obligatoriedad de sesiones realizadas por los miembros de Junta Directiva	100% (cantidad de sesiones realizadas/cantidad de sesiones indicadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento a los miembros de la Junta Directiva)	100% mensual	N/A	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	∅0
JD4	PE Proyecto Estratégico	Gestión de la Dirección	Gestión estratégica	Cumplimiento del análisis y aprobación de resultados del PEI por parte de Junta Directiva	Cumple o No Cumple	100%	N/A	Anual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	∅0

Dirección Ejecutiva

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Administración General
Dirección Ejecutiva**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Dirección Ejecutiva										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
DE1	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Correspondencia	Porcentaje de cumplimiento en tiempo de respuesta de notas dentro de los plazos acordados	100% * (Notas emitidas en tiempo / total de notas emitidas)	100%	95% y 100%	Mensual	Unidad Secretarial	¿0
DE2	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de partes interesadas	Porcentaje de cumplimiento de presentación de informes a entes externos	100% * (Informes presentados en el trimestre / informes por presentar)	100%	95% y 100%	Trimestral	Directores de División	¿0
DE3	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	General	Porcentaje de usuarios satisfechos con la gestión de la Dirección Ejecutiva	100%* (usuarios satisfechos / total de usuarios)	95%	90% y 95%	Anual	Directores de División y Director Ejecutivo	¿0
DE4	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión estratégica	Cumplimiento de revisión de resultados del PAO	Cumple o No Cumple	100%	-	Trimestral	Directores de División	¿0
DE5	PE Proyecto Estratégico	Gestión de la Dirección	Gestión estratégica	Cumplimiento de presentación de resultados del PEI a Junta Directiva	Cumple o No Cumple	100%	-	Anual	Directores de División y Director Ejecutivo	¿0
DE6	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de partes interesadas	Porcentaje de cumplimiento en el plan de trabajo de seguimientos de recomendaciones de Auditoría Interna y Auditoría Externa	100% * (Actividades realizadas / Actividades planificadas)	95%	90% y 95%	Semestral	Directores de División	¿0
DE7	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de partes interesadas	Analizar la viabilidad de continuar con el proyecto de la creación una aseguradora de acuerdo con las condiciones actuales de la economía al I trimestre de 2023	100% * (Actividades realizadas / Actividades planificadas)	100%	95% y 100%	Trimestral	Director de División Financiera Administrativa	¿0

Departamento Administrativo

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023**

**Programa: Administración General
Administrativo**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Administrativo										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
AD1	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Gestión de Pólizas	Porcentaje de pólizas al día	100 * Cantidad pólizas al día / Cantidad total de pólizas	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Especialista de activos fijos	∅0
AD2	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Gestión de Activos	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de toma física de activos	100 * Cantidad de tomas físicas de activos ejecutadas según cronograma / Cantidad total de tomas físicas de activos programadas	95% Anual	Entre 85% y 95%	Anual	Especialista de activos fijos	∅0
AD3	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Contratación de bienes y Servicios	Porcentaje de cumplimiento de los plazos de compra	100 * Cantidad de compras completadas en el plazo establecido / Cantidad total de compras realizadas	Al menos 90% cada trimestre	Entre 85% y 90%	Trimestral	Encargada de compras	∅0
AD4	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Gestión de Suministros	Porcentaje de exactitud del inventario	100 * Inventario físico / Inventario en el sistema	95% cada semestre	Entre 85% y 95%	Semestral	Especialista en suministros e inventarios	∅0
AD5	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Transportes	Porcentaje de atención de las solicitudes de transporte	100 * Cantidad de solicitudes de transporte atendidas / Cantidad total de solicitudes recibidas	100% cada mes	Entre 90% y 100%	Mensual	Supervisor de transportes	∅0
AD6	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Mantenimiento	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento	100 *(Cantidad de mantenimientos realizados/Cantidad de mantenimiento programados)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Supervisor de mantenimiento	∅0
AD7	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Cuentas por pagar	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 cuentas por pagar	∅0
AD8	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Seguridad	Porcentaje de supervisión de seguridad realizados en tiempo y forma	100 *(Cantidad de supervisiones realizadas/Cantidad de supervisiones programadas)	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Supervisores de seguridad	∅0
AD9	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	General	Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento Administrativo	100%* (usuarios satisfechos / total de usuarios)	Al menos 95% cada año	Entre 90% y 95%	Anual	Jefatura de departamento	∅0

Departamento de Tecnología de Información

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2023

Programa: Administración General
Tecnología de Información

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Tecnología de Información										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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
T11	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de Servicios de TI	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de Analítica de Datos	$100\% * (\text{Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo} / \text{Cantidad de requerimientos planificados por período})$	Al menos 95% del proyecto	Entre 90% y 95%	Anual	Jefe Departamento Tecnología de Información	Se requiere cuando se termine el levantamiento de requerimientos por parte del proveedor guiado por la Oficina de Innovación y Transformación
T12	EO Excelencia Operacional	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de Incidentes y Solicitudes	Cumplimiento de la resolución de los incidentes asignados al Departamento de TI en los tiempos acordados en el Acuerdo de Nivel de Servicio	$100\% * (\text{Cantidad incidentes resueltos en según los tiempos acordados} / \text{Cantidad total de incidentes recibidos en el período de evaluación})$	Al menos 75% cada mes	Entre 70% y 75%	Mensual	Jefe Departamento Tecnología de Información	∅
T13	EO Excelencia Operacional	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de Incidentes y Solicitudes	Cumplimiento de las solicitudes de Servicio asignadas al Departamento de TI en los tiempos acordados en el Acuerdo de Nivel de Servicio	$100\% * (\text{Cantidad de solicitudes de Servicio cumplidas en los Tiempos acordados} / \text{Cantidad total de solicitudes de servicio asignadas en el período de evaluación})$	Al menos 75% cada mes	Entre 70% y 75%	Mensual	Jefe Departamento Tecnología de Información	∅
T14	EO Excelencia Operacional	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de Incidentes y Solicitudes	Efectividad de atención de las llamadas que ingresan al Centro de Contactos de Soporte de TI	$100\% * (\text{Cantidad de llamadas atendidas} / \text{Cantidad total de llamadas ingresadas})$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargado Unidad de Entrega y Soporte del Servicio	∅
T15	EO Excelencia Operacional	Gestión de Tecnologías de la Información	General	Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento de Tecnología de Información	$100\% * (\text{usuarios satisfechos} / \text{total de usuarios})$	Al menos 95% cada año	Entre 90% y 95%	Anual	Jefatura de departamento	∅

**Departamento
de
Gestión de Talento Humano**

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2023

Programa: Administración General
Gestión de Talento Humano

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Gestión de Talento Humano										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
GTH1	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicialivas Departamentales	Cumplimiento del cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto estratégico del programa de gestión de cambio	100 * Cantidad de actividades del plan ejecutadas según cronograma / Cantidad total de actividades programadas en el cronograma	Al menos 90% al cierre del 2023	85% a 90%	Anual	Jefatura Gestión de Talento Humano	€0
GTH2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Plan de Desarrollo Estratégico	Porcentaje del mapeo de puestos.	100* Mapeo de puestos ejecutado / Total mapeo de puestos programados	Al menos 90% a partir del 2023	80% a 90%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€0
GTH3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Capacitación de personal	Cumplimiento del plan de capacitación institucional	100% * (Cantidad de capacitaciones efectuadas / Cantidad de capacitaciones programadas)	Al menos 90%	Entre 80% a 90%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	€92 230 000
GTH4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Atracción y selección de personal	Cumplimiento del plazo establecido en los procesos de selección y atracción 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 80%	Entre 75% y 80%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	€0
GTH5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Programas	Cumplimiento de las acciones previstas para el 2023 vinculadas al programa de marca empleador	100 * Cantidad de acciones ejecutadas según cronograma / Cantidad total de acciones programadas en el cronograma	Al menos 90% de las acciones	Entre un 85% y un 90%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	€18 000 000
GTH6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	General	Porcentaje de rotación por desvinculación del personal	Cantidad de salidas del personal al finalizar el periodo/ Cantidad total de personal al finalizar el periodo	Al menos 10% cada año	Entre 10 y 15%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	€0
GTH7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Salud Ocupacional y Ambiente	Cumplimiento del plan de trabajo de Salud Ocupacional y Ambiente (SOA)	100% * (Cantidad de actividades de SOA realizadas / Cantidad de actividades de SOA programadas)	Al menos 85%	80% a 85% de ejecución	Anual	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	€0
GTH8	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Atracción y selección de personal	Manual de perfiles de puestos actualizado (realizar entrevistas para la actualización)	100*(Cantidad de puestos actualizados/Cantidad total de puestos de JUPEMA)	100%	Entre 90% y 100%	Anual	Jefatura de departamento	€0
GTH9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Salud Ocupacional	20. 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)	Al menos 95% cada año	Entre 90% y 95%	Anual	Encargado de Salud Ocupacional y Ambiente	€0

Oficina de Innovación y Transformación

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Administración General
Innovación y transformación**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Innovación y transformación										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
OIT1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	Control de Iniciativas	Seguimiento al avance de los proyectos de PEI a cargo de otras dependencias	100% * (Informes presentados en el trimestre / informes por presentar)	100% de los informes presentados trimestralmente	80% a 100%	Trimestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	∅0
OIT2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	Control de Iniciativas	Seguimiento al avance de las iniciativas departamentales de PEI a cargo de otras dependencias	100% * (Informes presentados en el trimestre / informes por presentar)	100% de los informes presentados trimestralmente	80% a 100%	Trimestral	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	∅0
OIT3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	General	Ejecutar un programa para promover ideas innovadoras para JUPEMA: Actividad Semana de la innovación	100% * (Programa ejecutado vs programa planificado)	100% al cierre del 2023	0	Anual, al cierre del 2023	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	∅5 000 000
OIT4	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Iniciativas Departamentales	Cumplimiento del cronograma de trabajo del 2023 para los proyectos estratégicos institucionales	100 * cantidad de proyectos en tiempo / Cantidad de proyectos	Al menos 90% al cierre del 2023	85% a 90%	Anual	Encargado de Oficina de Innovación y Transformación	

Archivo Central

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Administración General
Archivo Central**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Archivo Central										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
AC1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Archivo Institucional	Gestión de Archivo Institucional	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el Área de Archivo Central	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos 90% del plan	Entre 85% y 90%	Anual	Especialista en Archivo Central en conjunto con Jefe del División Financiera-Administrativa	∅0

Seguridad de la Información

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Administración General
Seguridad de la información**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Seguridad de la información										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
SI1	EO Excelencia Operacional	Seguridad de la información	Gestión de incidentes de información	Porcentaje de incidentes detectados en las distintas herramientas utilizadas en JUPEMA relacionados a las políticas de seguridad de la información.	100%*(Cantidad de incidentes abiertos/cantidad de incidentes detectados)	Al menos 95% cada mes	Entre un 90% y un 95%	Mensual	Unidad de Seguridad de Información.	∅40.297.608,00 (\$63.460.8) Renovación anual del servicio SOC.
SI2	EO Excelencia Operacional	Seguridad de la información	Aseguramiento de la seguridad de la información	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de seguridad de información.	100%*(Porcentaje de actividades realizadas en el periodo de evaluación/ Porcentaje de avance planificado en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada trimestre	Entre un 80% y un 95%	Trimestral	Unidad de Seguridad de Información.	∅0
SI3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Capacitación	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación y concientización de la unidad de seguridad de información.	100%*(Cantidad de charlas y comunicados realizados en el periodo de evaluación / porcentaje de charlas y comunicados planificados en el periodo de evaluación)	Al menos 90% cada trimestre	Entre un 80% y un 90%	Trimestral	Unidad de Seguridad de Información.	∅0
SI4	EO Excelencia Operacional	Seguridad de la información	Gestión de incidentes de información	Porcentaje de cumplimiento de SLA de tareas escaladas a seguridad de información.	100%*(Cantidad de tareas escaladas a seguridad que cumplieron el SLA/cantidad de tareas totales escaladas a seguridad)	Al menos 95% cada mes	Entre un 90% y un 95%	Mensual	Unidad de Seguridad de Información.	∅0

Departamento Financiero Contable

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Financiero Contable

Factor Crítico para el Éxito (FCÉ): Excelencia Operacional Financiero Contable										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Qué métrica?	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
DFC1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Gestión de Pago	Cantidad de planillas generadas en tiempo	100* (Cantidad de planillas generadas / total de planillas)	100% (2 planillas cada mes, excepción en noviembre: 3 planillas)	100%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0
DFC2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Gestión de Pago	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	100% (1 pago cada mes)	100%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0
DFC3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Solicitudes de Cuenta Individual	Porcentaje de traslados de cuotas o devoluciones resueltos en el plazo establecido (15 días hábiles)	100% * (Cantidad de pagos [traslados de cuotas o devoluciones] realizados en el plazo establecido / Cantidad total de pagos [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
DFC4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Cierre de cuenta individual	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
DFC5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Gestión de Cobro	Porcentaje de morosidad de Centros Educativos Activos con y sin arreglo de pago.	100% * (Saldo total adeudado en mora/Saldo total de la adeudado mas lo recaudado)	Máximo 20% cada mes	Entre 20% y 25%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	0
DFC6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Carga de planillas de Centros Educativos	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	0
DFC7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Inspección de centros educativos (Ordinarios, nuevos y por denuncia)	Porcentaje trimestral de Centros Educativos Privados y Públicos acreditados o creados por ley ante el MER, registrados ante JUPEMA, inspeccionados para verificar el correcto empadronamiento del personal.	100% (Cantidad de Centros Educativos inspeccionados durante el trimestre / Cantidad de Centros Educativos Privados y Públicos acreditados o creados por ley ante el MER, registrados ante JUPEMA por inspeccionar en el trimestre).	Al menos un 10% cada trimestre	Entre un 9% y 10%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0
DFC8	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Inspección de centros educativos (Ordinarios, nuevos y por denuncia)	Porcentaje trimestral de procesos de prevención abreviada 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 prevención abreviada hasta la resolución final procesados durante el trimestre / Cantidad total de procesos de prevención abreviada estimados para el trimestre)	Al menos un 25% cada Trimestre	Entre 23% y 25%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0
DFC9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Prevención con traslado de cargos	Porcentaje trimestral de casos recibidos hasta la prevención abreviada de cobro de artículo 51 del reglamento RCC.	100% (Cantidad de casos procesados trimestralmente hasta la prevención abreviada/ Cantidad total estimada de casos recibidos en el trimestre).	75% cada trimestre	Entre 71% y 75%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0
DFC10	EO Excelencia Operacional	Gestión Financiera Contable	Tesorería	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	0
DFC11	EO Excelencia Operacional	Gestión Financiera Contable	Tesorería	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	0
DFC12	EO Excelencia Operacional	Gestión Financiera Contable	Gestión Contable	Porcentaje de cumplimiento de la entrega de la información contable y presupuestaria en tiempo y forma (15 días hábiles a partir del cierre del mes). Nota: incluye entrega de información contable y presupuestaria de los fondos del RCC, FEO y FEA	100% Cantidad de entregas de información contable y presupuestaria en tiempo y forma (15 días hábiles a partir del cierre del mes) / Cantidad total de entregas requeridas	100% cada mes	Entre 80% y 100%	Mensual	Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto	0
DFC13	EO Excelencia Operacional	Gestión Financiera Contable	Gestión Contable	Porcentaje de cumplimiento de la entrega en tiempo y forma de la información financiera y presupuestaria solicitada por SUPEN y CGR	100% (Cantidad 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.	0
DFC14	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicialivas Departamentales	Contar con el diagnóstico necesario para la adquisición del ERP financiero-administrativo	100* Cantidad de acciones para la contratación de un diagnóstico para la adquisición de ERP/ Cantidad de acciones programadas en la contratación de un diagnóstico para la adquisición del ERP	100% del diagnóstico para la adquisición del ERP financiero-administrativo a diciembre de 2025	N/A	Anual	Jefatura Departamento	16 120 000

Departamento de Inversiones

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Inversiones**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Inversiones										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
IN2	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión diaria de inversiones (Colocación, venta, canje y liquidación)	Cumplimiento de los límites de inversión	100% *(Cantidad de límites cumplidos / Cantidad de límites establecidos)	100% cada mes	N/A	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0
IN3	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión diaria de inversiones (Colocación, venta, canje y liquidación)	Cumplimiento de los saldos en cuentas corrientes según la política de gestión de liquidez	Límite en saldos de cuentas corrientes al cierre de mes, considerando los montos que puedan invertirse antes del cierre de los fondos financieros.	Límites establecidos por la Unidad de Riesgos	Límites establecidos por la Unidad de Riesgos	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0
IN4	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Planificación estratégica de inversiones	Inversión de los recursos según la planificación estratégica de las inversiones	100% *(Objetivos de inversión cumplidos en la planificación estratégica de inversiones/Objetivos de inversión propuestos en la planificación estratégica de inversiones)	Al menos 90% cada mes	Entre 80% y 90%	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0
IN5	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Cierre mensual de inversiones	Cierres de información diaria de registro de inversiones se encuentre en tiempo y forma establecida por SUPEN (5to día hábil después del cierre del mes)	100% *(Cantidad de días hábiles pasados el cierre mensual/Cantidad de días hábiles permitidos por SUPEN para carga de información posterior al cierre mensual)	100% cada mes	Entre 80% y 100%	Mensual	Jefe y ejecutivo del departamento de Inversiones	0

Departamento Actuarial

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Administración General
Actuarial**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Actuarial

ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
AT1	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación como máximo a marzo del 2023, de la valuación normativa con corte al 31 de diciembre del año anterior para el RCC y RTR	100% *(Estudio actuarial presentado a la SUPEN en marzo de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a más tardar en Marzo de cada año	N/A	Anual	Jefe Departamento Actuarial	g0
AT2	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación como máximo a setiembre 2023, de la valuación de seguimiento con corte al 30 de junio de cada año para el RCC	100% *(Estudio actuarial presentado a la Dirección Directiva en setiembre de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a más tardar en setiembre de cada año	N/A	Anual	Actuario	g0
AT3	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación en enero y primera quincena de agosto del estudio de revalorización del RCC	100% *(Estudio actuarial semestral presentado a Dirección Ejecutiva vs. Estudio programado por semestre)	Estudio presentado a más tardar en enero y primera quincena de agosto de cada año	N/A	Semestral	Actuario	g0
AT4	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Envío del Estudio de la Auditoria Actuarial Externa del RTR	100% *(Estudio de la Auditoria Actuarial Externa vs. Estudio programado)	Estudio presentado por el proveedor en Setiembre	N/A	Anual	Actuario	€15 000 000
AT5	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Envío como mínimo a un 80% de la población del RCC, una síntesis sobre la valuación actuarial del fondo	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	g0
AT6	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Análisis estadístico	Publicación de estudios estadísticos sobre el comportamiento demográfico y económico, para los afiliados del RCC y del RTR	100% (Cantidad de informes publicados/ informes a publicar)	100% cumplimiento cada año	Entre 90% y 100%	Trimestral	Analista de Datos	g0
AT7	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Actualización de datos	Contar al cierre del primer trimestre del 2023 con la nueva estrategia para la actualización de datos	Cumple o no cumple	100% al I Trimestre	N/A	Anual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	g0
AT8	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Actualización de datos	Revisión mensual del 100% 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	g0
AT9	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Actualización de datos	Revisión mensual del 100% 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	g0

**Departamento
de
Crédito y Cobro**

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Crédito y Cobro**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Crédito y Cobro											
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Qué mide?	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?					
CC1	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Otorgamiento de Crédito	Lograr que a diciembre del 2025, el saldo de la cartera crediticia del RCC represente el 5% de los activos netos disponibles para beneficios del fondo del RCC. Cumplimiento de la meta de colocación de créditos de RCC, correspondiente a 60,000 millones anuales	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	
CC2	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Recepción de solicitudes	Cumplimiento del plazo de 4 horas hábiles para brindar primera respuesta a los WhatsApp ingresados a la plataforma de crédito.	100% * (Cantidad de consultas ingresadas / Cantidad de consultas atendidas en el plazo establecida)	Al menos 95% cada mes	Entre 80% y 100%	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0	
CC3	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Atención de Solicitudes	Cumplimiento del SLA definido para la atención de consultas y trámites del Departamento de Crédito y Cobro mediante la plataforma OTRS.	100% * (Cantidad de consultas ingresadas / Cantidad de consultas atendidas en el plazo establecido en el SLA)	Al menos 95% cada mes	Entre 85% y 100%	Trimestral	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0	
CC4	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	5. 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	
CC5	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	6. 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	g0	
CC6	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de planillas de cobro de créditos	7. 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	g0	
CC7	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Otorgamiento de Crédito	Implementar al menos un nuevo producto crediticio durante el 2023	100% * (líneas implementadas / 1)	100% de la meta en primer semestre	100%	Anual	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	g0	

Unidad de Gestión y Control de la Calidad

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Gestión y Control de la Calidad**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Control y Gestión de la Calidad										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Qué mide?	Fórmula: ¿Cómo lo mide?	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?				
GC1	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Revisiones de cumplimiento normativo	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo anual, 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	g0
GC2	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Procesos de control Interno	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo del sistema de control interno	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	g0
GC3	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Gestión documental del SIGECA	5. 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	g0
GC4	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Mejora continua de los procesos	Porcentaje de cumplimiento según el plan de seguimientos de las mejoras en los procesos institucionales	100% * (Cantidad de seguimientos en las mejoras realizados / Cantidad total de seguimientos programados)	Al menos 90% cada semestre	Entre 85 y 90%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	g0
GC5	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para la iniciativa de construcción de nuestro modelo de gestión de la 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%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	g0
GC6	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto estratégico de Mapeo y optimización de procesos de apoyo	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	Nota: Se debe coordinar con el Depto. GTM para incluir en partida remuneraciones los recursos para la contratación por tiempo definido
GC7	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Control y Gestión de Incidentes SIGECA	Gestionar en tiempo y forma los incidentes del SIGECA	100% * (Cantidad de incidentes gestionados en tiempo y forma / Cantidad total de incidentes recibidos)	Al menos 95% cada trimestre	Entre 90% y 95%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	g0
GC8	EO Excelencia Operacional	Administración y mejora del SIGECA	Auditoría interna del SIGECA	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proceso de auditorías de calidad para SIGECA	100% * (Cantidad de auditorías ejecutadas en tiempo y forma / Cantidad de auditorías planificadas por período)	Al menos 90% del proyecto	Entre 85% y 90%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	g0
GC9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Tecnologías de la Información	Administración y mejora del SGTII	Cumplimiento de Plan de Acción del reglamento de TI	100% * (Cantidad de hallazgos resueltos en el plazo / Cantidad de hallazgos por cumplir en el plazo)	Al menos 90% al final del 2023	Entre 85% y 90%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	g0

Unidad Integral de Riesgos

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva
Unidad Integral de Riesgos**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional de la Unidad Integral de Riesgos										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
R11	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	General	Porcentaje de los informes programados entregados en tiempo y forma	100% * (Cantidad de informes y/o actividades programadas entregados en tiempo y forma / Total de informes y/o actividades programadas)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	≈0
R12	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	General	Porcentaje de cumplimiento de actividades no programadas	100% * (Cantidad de actividades no programadas ejecutadas / Total de actividades no programadas)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	≈0
R13	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	General	Porcentaje de cumplimiento del seguimiento a planes de acción	100% * (Cantidad de seguimientos a planes de acción ejecutados en tiempo y forma / Total de seguimientos requeridos)	100% cada trimestre	Entre 90% y 100%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	≈0
R14	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	Promover Cultura institucional de Gestión Integral de Riesgos	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	≈4,000,000 en la cuenta de Publicidad y propaganda

Departamento Plataforma de Servicios

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PE)
2023
Programa: Régimen Transitorio de Reparo
Plataforma de Servicios

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Plataforma de Servicios										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Que 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
PT1	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Recepción de solicitudes	Porcentaje de afiliados con tiempo de espera para ser atendido igual o menor a 15 minutos	$100 * \text{Cantidad de afiliados con tiempo de espera igual o menor a 15 minutos} / \text{Cantidad total de afiliados}$	Al menos 80% cada mes	Entre 75% y 80%	Mensual	Encargada de Servicio al Afiliado y Encargada de Sucursales	0
PT2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes que se tramitan a la siguiente etapa en 3 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de solicitudes que se tramitan en 3 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de solicitudes}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de Servicio al Afiliado, Sucursales y Servicios Digitales.	0
PT3	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Recepción de solicitudes	Porcentaje de consultas y trámites realizados por medio de correo electrónico resueltos según el SLA establecido	$100\% * (\text{Cantidad de correos electrónicos resueltos en tiempo} / \text{cantidad total de correos electrónicos ingresados})$	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada de Servicio al Afiliado, Sucursales y Servicios Digitales.	0
PT4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Gestión Equipo y Trabajadoras sociales	Porcentaje de expedientes médicos revisados por el equipo interdisciplinario que se tramitan a la siguiente etapa en 2 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de expedientes médicos que se tramitan en 2 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de expedientes}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Equipo interdisciplinario	0
PT5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Resolución del DNP	Porcentaje de expedientes que se envían a la DNP en 3 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de expedientes que se envían en 3 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de expedientes}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0
PT6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Resolución del DNP	Porcentaje de expedientes recibidos de la DNP que se procesan en 3 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de expedientes recibidos de la DNP que se procesan en 3 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de expedientes recibidos de la DNP}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0
PT7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Inconsistencias / Digitalización	Porcentaje de expedientes físicos del RCC y RTR digitalizados en 2 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de expedientes físicos del RCC y RTR digitalizados en 2 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de expedientes digitalizados}$	Al menos 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0
PT8	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Recepción de solicitudes	Efectividad de atención de las llamadas que ingresan al Call Center	$100 * \text{Cantidad de llamadas atendidas} / \text{Cantidad total de llamadas ingresadas}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0
PT9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	Porcentaje de comunicados de resolución de Junta Directiva enviados en 2 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de comunicados de resolución de Junta Directiva enviados en 2 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de comunicados por enviar}$	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0
PT10	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	Porcentaje de notificaciones digitales para resoluciones finales RTR y RCC enviados en 3 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de notificaciones digitales para resoluciones finales RTR y RCC enviados en 3 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de notificaciones por enviar}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0
PT11	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	Porcentaje de notificaciones digitales de votos del TASS enviados en 5 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de notificaciones digitales de votos del TASS enviados en 5 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de notificaciones por enviar}$	Al menos 90% cada mes	Entre 85% y 90%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0
PT12	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	Porcentaje de comunicaciones de resoluciones interlocutorias enviadas en 5 días hábiles o menos	$100 * \text{Cantidad de comunicaciones de resoluciones interlocutorias enviadas en 5 días hábiles o menos} / \text{Cantidad total de comunicaciones por enviar}$	Al menos 85% cada mes	Entre 80% y 85%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0
PT13	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Inconsistencias / Digitalización	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 Expedientes y Digitalización	0
PT14	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	General	Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento de Plataforma de Servicio	100% (afiliados satisfechos / total de afiliados)	Al menos 90% cada año	Entre 85% y 90%	Anual	Jefatura Departamento, Encargada de Servicio al Afiliado, Encargada de Servicios Digitales y Encargada de Sucursales	0
PT15	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de expediente digital del RCC	$100\% * (\text{Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo} / \text{Cantidad de requerimientos planificados por período})$	Al menos 95% del proyecto	Entre 90% y 95%	Anual	Jefatura de departamento, Encargada del Centro Expedientes y Equipo del proyecto	0
PT16	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de la Certificación de Calidad de la AIS	$100\% * (\text{Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo} / \text{Cantidad de requerimientos planificados por período})$	100% a diciembre 2023	N/A	Anual	Jefatura Departamento y Equipo establecido para el proyecto	\$6.000
PT17	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de plataforma de omnicanal integrada para la atención de afiliados	$100 * \text{Cantidad de canales de atención en funcionamiento según alcance definido en el proyecto} / \text{Cantidad de canales de atención definidos en el proyecto}$	100% a diciembre 2023	N/A	Anual	Jefatura Departamento, Encargada Servicios Digitales y Equipo establecido para el proyecto	\$57.069.50 al tipo de cambio de elaboración de presupuesto (\$35.383.090.00)
PT18	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Lograr que para el año 2024, el 10% de los trámites de otorgamiento de pensión (RCC y RTR) sean solicitados virtualmente.	$100 * \text{Cantidad de solicitudes de pensión tramitadas de forma virtual} / \text{Cantidad de solicitudes de pensión que ingresan a JUPEMA}$	Al menos: 8% al 2023 10% al 2024 Acumulativo cada año hasta alcanzar el 10%	N/A	Anual	Jefatura Departamento, Encargada de Servicio al Afiliado, Encargada de Servicios Digitales y Encargada de Sucursales	0

Departamento Concesión de Derechos

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023**

**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	Proceso	Sub proceso	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?	Presupuesto Requerido
						¿Cuándo?				
CD1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	Refrendo de auditoría	Lograr el 100% en la 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
CD2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	General	Cumplir con el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de Pensión 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 40 días hábiles	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	₡0
CD3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	General	Cumplir con el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de 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 40 días hábiles	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	₡0
CD4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	General	Cumplir con el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de Pensión del 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 40 días calendario	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	₡0
CD5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	General	Cumplir con el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de 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 40 días calendario	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	₡0
CD6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	General	Resolver el 100% de los casos de 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
CD7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	Gestión Equipo I y Trabajadoras sociales	Resolver el 100% de los casos de Estudios Socioeconómicos 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
CD8	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	Propuesta de pago	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
CD9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	Gestión Equipo I y Trabajadoras sociales	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
CD10	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación	Propuesta de pago	Cantidad de planillas generadas en tiempo y sin errores	Cantidad total de planillas generadas en tiempo y sin errores	1 cada mes	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	₡0
CD11	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Proyectos e Iniciativa	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de expediente digital del RTR	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de requerimientos planificadas por período)	Al menos 95% del proyecto	Entre 90% y 95%	Anual	Jefe del Departamento de Concesión de Derechos	₡0

Departamento Legal

**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)
2023
Programa: Régimen Transitorio de Reparación
Legal**

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Legal										
ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	Umbral: ¿Cuántes mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
						¿Cuándo?				
LG1	EO Excelencia Operacional	Legal	Asesoría Legal	Porcentaje de solicitudes de asesoría legal, contratos/convenios, disposiciones normativas y representación institucional resueltas al menos 1 día hábil antes del plazo establecido	100 * Cantidad de solicitudes resueltas como regla el día del vencimiento del plazo establecido / Cantidad total de solicitudes recibidas	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	₡0
LG2	EO Excelencia Operacional	Legal	Defensa	Porcentaje de demandas que se responden en el plazo establecido	100 * Cantidad de demandas que se responden en el plazo establecido / Cantidad total de demandas	100% cada trimestre	N/A	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	₡20 000 000,00
LG3	EO Excelencia Operacional	Legal	Defensa	Porcentaje de demandas ganadas	100 * Cantidad de demandas ganadas / Cantidad total de demandas	Al menos 90% cada trimestre	Entre 80% y 90%	Trimestral	Abogado	₡0
LG4	EO Excelencia Operacional	Legal	Recupero	Porcentaje recuperado del monto de las demandas ganadas	100 * Monto recuperado / Monto total de la cartera	Al menos 2% de la cartera recuperada	Entre 1.5% y 2%	Anual	Abogado	₡0
LG5	EO Excelencia Operacional	Gestión de pensión	Apelaciones	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 * Cantidad de apelaciones atendidas en el plazo establecido / Cantidad total de apelaciones atendidas	Al menos 95% cada trimestre	Entre 90% y 95%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	₡0
LG6	EO Excelencia Operacional	Gestión de pensión	Votos	Porcentaje de Votos del Tribunal Administrativo, atendidos según el plazo de respuesta establecido	100 * Cantidad de votos atendidos en el plazo establecido / Cantidad total de votos atendidos	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)
2023**

**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	Proceso	Sub proceso	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
CM1	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Programas	Porcentaje de afiliados a los que se les imparte el programa educativo de los regímenes pensiones del Magisterio Nacional	100% * (Cantidad de afiliados a los que se les imparte el programa educativo / Cantidad total de afiliados)	Alcanzar al menos al 15% del total de afiliados.	Entre 12% y 15%	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Unidad de Divulgación	g0
CM2	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Gestión de Campañas de Comunicación y Mercadeo	Cumplimiento del plan de campañas de comunicación anual	100% * (Cantidad de campañas realizadas / 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	g179,600,000. Incluye todos los insumos para pauta y divulgación para todas las campañas planificadas en el plan de comunicación 2023
CM3	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	General	Cumplimiento del plan de administración de los canales de contacto con la afiliación	100% * (Cantidad de actividades ejecutadas / 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	g6,000,000. Pago de membresía del CRM (Send in blue)
CM4	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Gestión de Relaciones Públicas	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	g50,200,000. Incluye la participación en programas y la producción del programa de pensiones de JUPEMA.
CM5	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Monitoreo noticioso	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 programados)	Al menos 95% cada mes	Entre 90% y 95%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	g10,600,000. Pago de suscripción a la plataforma de Monitoreo y rastreo noticioso
CM6	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Gestión del riesgo reputacional	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	g0
CM7	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Gestión de Campañas de Comunicación y Mercadeo	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	g800,000. Pago de la licencia del stock de fotos Shutter
CM8	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Evaluación de experiencia de usuario	Cumplimiento del plan de evaluación de aplicación del protocolo de 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	g0
CM9	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Evaluación de experiencia de usuario	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	g10,000,000. Costo de la ejecución de las encuestas
CM10	EO Excelencia Operacional	Comunicación y Mercadeo	Evaluación de experiencia de usuario	Porcentaje de atención y resolución de las solicitudes recibidas en la Oficina de Servicio al Usuario	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	g10,000,000. Alquiler de los buzones digitales.

Departamento Prestaciones Sociales

Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2023

Programa: Régimen Transitorio de Reparto

Prestaciones Sociales

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Prestaciones Sociales

ID	Vinculación con PEI	Proceso	Sub proceso	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?				
PS1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	General	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el proyecto de Desarrollo del programa multidisciplinario	$100 * \text{Cantidad de actividades realizadas según cronograma} / \text{Cantidad total de actividades programadas en el cronograma}$	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestralmente	Jefatura del Departamento y Equipo Interdisciplinario	z0
PS2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	General	Lograr un incremento del 20% en las zonas alcanzadas por el programa de desarrollo multidisciplinario	$100 * (\text{Total de zonas alcanzadas} - \text{Total de zonas alcanzadas en el programa al 2022}) / \text{Total de zonas alcanzadas en el programa al 2022}$	20% anual	Entre 15% y 20%	Anual	Jefatura del Departamento y Equipo Interdisciplinario	incluido en la partida de Actividades Protocolarias y sociales, según la cantidad de actividades que se hagan en diferentes partes del país
PS3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	General	Nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del programa de desarrollo multidisciplinario	$100 * (\text{cantidad de afiliados satisfechos} / \text{total de afiliados beneficiarios del programa})$	Al menos 95% cada año	Entre 90% y 95%	Anual	Jefatura del Departamento y Equipo Interdisciplinario	incluido en la partida de Actividades Protocolarias y sociales, según la cantidad de actividades que se hagan en diferentes partes del país
PS4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	Redes Provinciales	Promover anualmente un acercamiento con los alcaldes municipales de al menos los cantones donde están ubicadas las sucursales de JUPEMA, para desarrollar programas sobre el envejecimiento activo para las PAM en sus cantones.	$100 * \text{Cantidad de municipalidades donde se realizan actividades} / \text{Cantidad de municipalidades programadas donde se realizan actividades}$	Realizar actividades en al menos dos municipalidades al año.	1	Anual	Jefatura del Departamento, Profesionales en Psicología, Trabajo Social y Enfermería.	z0
PS5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	General	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para el programa de salud financiera	$100 * \text{Cantidad de actividades realizadas según cronograma} / \text{Cantidad total de actividades programadas}$	100% al finalizar el año	Entre 95% y 100%	Anual	Jefatura del Departamento, Profesionales en Psicología y Enfermería.	z0
PS6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	General	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2023 para las actividades de Prestaciones Sociales con la membresía	$100 * \text{Cantidad de actividades realizadas según cronograma} / \text{Cantidad total de actividades programadas}$	100% cada trimestre	Entre 95% y 100%	Trimestralmente	Jefatura del Departamento, Profesionales en Psicología y Enfermería.	171 893 010.00