

# Plan Anual Operativo

**2024**



# Junta Directiva



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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
						¿Cuándo?				
JD1	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de actas	Porcentaje del envío en tiempo de actas de Junta Directiva a SUPEN.	100% *(Cantidad de actas enviadas en menos de 15 días hábiles / Total de actas enviadas a la SUPEN)	100%	93% y 99,9%	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	0,00
JD2	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	General	Porcentaje de cumplimiento de obligatoriedad de realizar 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)	100%	91% y 99,9%	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	13 200 000,00
JD3	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	General	Porcentaje de cumplimiento de obligatoriedad de sesionar por parte de los miembros de Junta Directiva.	100% *(cantidad de sesiones realizadas/ cantidad de sesiones indicadas en el Reglamento de Organización y Funcionamiento)	100%	91% y 99,9%	Mensual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	231 436 800,00
JD4	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión estratégica.	Cumplimiento del análisis y aprobación de resultados del PEI por parte de Junta Directiva.	Cumple o No Cumple	Cumple	-	Anual	Unidad Secretarial y Junta Directiva.	0,00

# Dirección Ejecutiva



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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% * (Respuestas emitidas en tiempo / total de respuestas emitidas)	100%	95% y 99,9%	Mensual	Unidad Secretarial	0,00
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%	90% y 99,9%	Trimestral	Directores de División	0,00
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 94,9%	Anual	Directores de División y Director Ejecutivo	0,00
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	0,00
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	0,00
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% * (Cumplimientos ejecutados / cumplimientos planificados)	95%	90% y 94,9%	Semestral	Directores de División	0,00
DE7	EO Excelencia Operacional	Gestión de la Dirección	Gestión de partes interesadas	Porcentaje de cumplimiento en tiempo y forma de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República	100% * (disposiciones atendidas en tiempo y forma / total de disposiciones recibidas)	100%	95% y 99,9%	Anual	Directores de División y Director Ejecutivo	0,00

# Departamento Administrativo



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

2024

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 y Seguros	Porcentaje de Pólizas al día	100 * (Cantidad pólizas al día / Cantidad total de pólizas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Especialista de activos fijos	0,00
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)	97% anual	90% y 96,9%	Anual	Especialista de activos fijos	0,00
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 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Encargada de compras	0,00
AD4	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Nivel de satisfacción del servicio brindado por el Departamento Administrativo	100 * (Usuarios satisfechos/total de usuarios)	Al menos 95% cada año	90% y 94,9%	Anual	Encargada de compras/ Encargado Servicios Generales	0,00
AD5	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Gestión de suministros	Porcentaje de exactitud del inventario	100 * (Inventario físico / Inventario en el sistema)	95% cada semestre	90% y 94,9%	Semestral	Especialista en suministros e inventarios	0,00
AD6	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Solicitud de transporte	Porcentaje de atención de las solicitudes de transporte	100 * (Cantidad de solicitudes de transporte atendidas / Cantidad total de solicitudes recibidas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Supervisor de transportes	0,00
AD7	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Mantenimiento de Instalaciones	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento	100 * (Cantidad de mantenimientos ejecutados/Cantidad de mantenimientos programados)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Supervisor de mantenimiento	0,00
AD8	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	95% y 99,9%	Trimestral	Especialista cuentas por pagar	0,00
AD8	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Seguridad Institucional	Porcentaje de supervisión de seguridad realizados en tiempo y forma	100 * (Cantidad de supervisiones realizadas/Cantidad de supervisiones programadas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Supervisores de seguridad	0,00
AD10	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	Préstamo de Equipo Ortopédico	Porcentaje de atención de solicitudes de préstamo de equipo ortopédico	100 * (Cantidad de solicitudes tramitadas/total de solicitudes presentadas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Especialista de activos fijos	0,00
AD11	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Caja Chica	Porcentaje de atención de solicitudes de adelantos y liquidaciones de caja chica	100 * (Cantidad de solicitudes tramitadas / Total de solicitudes presentadas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Especialista custodia de fondos fijos	0,00
AD12	EO Excelencia Operacional	Gestión Administrativa	Limpieza	Porcentaje de supervisión de limpieza en tiempo y forma	100 * (Cantidad de supervisiones realizadas/Cantidad de supervisiones programadas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Encargado Servicios Generales	0,00
AD13	EO Excelencia Operacional	Gestión de Alianzas y Prestaciones al Afiliado	Préstamo de Auditorio	Porcentaje de atención de solicitudes de préstamo de auditorio	100 * (Cantidad de solicitudes tramitadas / Total de solicitudes presentadas)	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Jefatura Departamento Administrativo/Secretaria	0,00

# Departamento de Tecnología de Información



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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?	Umbral: ¿Cuál es mi rango aceptable?	Frecuencia: ¿Cada cuánto debo medirlo?	Responsable: ¿Quién debe medirlo y gestionarlo?	Necesidades de presupuesto específico
						¿ Cuando?				
T11	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de Servicios de TI	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto de Analítica de Datos	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de requerimientos planificadas por período)	Al menos 95% del proyecto	90% y 94,9%	Anual	Jefe Departamento Tecnología de Información / Encargado oficina de Innovación	135 317 600,00
T12	PE Proyecto Estratégico	Gestión de las Tecnologías de Información	Gestión de la Estrategia de TI	Cumplimiento de Identificación Inicativas Claves del PETI	100 * (Cantidad de proyectos de TI ejecutados / Cantidad de proyectos de TI planificados)	Al menos 95% del proyecto	90% y 94,9%	Anual	Jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información	824 464 842,42
T13	EO Excelencia Operacional	Gestión de las Tecnologías de Información	Gestión de las relaciones de TI	Porcentaje de usuarios satisfechos con la gestión del Departamento de TI	5 * (usuarios satisfechos / total de usuarios)	Al menos 4% cada mes	3,5% y 3,99% puntos	Mensual	Analista del Sistema de Gestión	0,00
T14	EO Excelencia Operacional	Gestión de las Tecnologías de Información	Gestión de servicios de TI	Cumplimiento de la resolución de los incidentes asignados en los tiempos acordados en el Acuerdo de Nivel de Servicio	100% * (Cantidad incidentes resueltos en según los tiempos acordados / Cantidad total de incidentes recibidos en el período de evaluación)	Al menos 90% al mes	85% y 89,9%	Mensual	Encargado de la Unidad de Entrega y Soporte del Servicio	0,00
T15	EO Excelencia Operacional	Gestión de las Tecnologías de Información	Gestión de servicios de TI	Cumplimiento de las Solicitudes de Servicio asignadas al Departamento de TI en los tiempos acordados en el Acuerdo de Nivel de Servicio	100% * (Cantidad de solicitudes de Servicio cumplidas en los Tiempos acordados / Cantidad total de solicitudes de servicio recibidas asignadas en el período de evaluación)	Al menos 80% al mes	75% y 79,9%	Mensual	Encargado de la Unidad de Tecnología	0,00

TI6	EO Excelencia Operacional	Gestión de las Tecnologías de Información	Gestión de servicios de TI	Cumplimiento de los cambios asignadas al Departamento de TI de acuerdo en el Acuerdo de Nivel de Servicio	100% * (Cantidad de cambios cumplidas en los Tiempos acordados / Cantidad total de cambios programados en el periodo de evaluación)	Al menos 95% al mes	80% y 94,9%	Mensual	Encargado de la Unidad de Tecnología	0,00
-----	---------------------------	---	----------------------------	---	---	---------------------	-------------	---------	--------------------------------------	------

# Departamento de Gestión de Talento Humano



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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 Iniciativas Departamentales	Cumplimiento del cronograma de trabajo del 2024 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 2024	85% a 89,9%	Anual	Jefatura Gestión de Talento Humano	10 000 000,00
GTH2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Plan de Desarrollo Estratégico	Gestión de competencias técnicas y blandas	100* (Aplicación de test de competencias para los trabajadores contratados por tiempo indefinido / Total trabajadores contratados a tiempo indefinido)	Al menos 90% en 2024	80% a 89,9%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	4 000 000,00
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%	80% a 89,9%	Anual	Encargado de Capacitación y Desarrollo	89 512 000,00
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 85%	80% y 84,9%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	0,00
GTH5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Programas	Cumplimiento de las acciones previstas para el 2024 vinculadas al programa de marca empleador	100 * (Cantidad de acciones ejecutadas según cronograma / Cantidad total de acciones programadas en el cronograma)	Al menos 85% de las acciones	80% y 84,9%	Anual	Encargado de Atracción y Selección	32 465 000,00
GTH6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Salud Ocupacional y Ambiente (SOA)	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% y 84,9%	Anual	Encargado Oficina de Salud Ocupacional y Ambiente	33 775 426,00

GTH7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Talento Humano	Atracción y selección de personal	Cumplimiento del nuevo modelo de valoración de puestos	100 * (Cantidad de puestos analizados / Cantidad total de puestos)	100%	90% y 99,9%	Anual	Jefatura de departamento	0,00
------	---------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--	--	------	-------------	-------	--------------------------	------

# Oficina de Innovación y Transformación



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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	Gestión del Portafolio de Inversiones	Generar un manual interactivo de gestión de proyectos institucional para que las personas conozcan el flujo que deben seguir.	Cumple o No cumple	100% al III Trimestre 2024	N/A	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	240 000,00
OIT2	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión del Portafolio de Inversiones	Comunicar a todo el personal los avances del Portafolio PEI para que conozcan el avance real	Cumple o No cumple	Al menos dos publicaciones al año	N/A	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	0,00
OIT3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de la Innovación	Ejecutar un Programa para la Capacitación y la Promoción de ideas innovadoras	Cumple o No cumple	Al menos un programa al año	N/A	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	9 860 000,00
OIT4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de la Innovación	Crear la metodología para la gestión de innovación	Cumple o No cumple	100% Al primer semestre 2024	N/A	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	0,00
OIT5	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión del Portafolio de Inversiones	Brindar el seguimiento para el cumplimiento de las actividades planificadas para el año 2024 de las inversiones del Portafolio	100 * (Cantidad de seguimientos a requerimientos completados / Cantidad de seguimientos a requerimientos por completar)	100% al 2024	95% y 99,9%	Anual	Encargado de la Oficina de Innovación y Transformación	0,00

# Archivo Central



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024  
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 Expedientes Físicos y Digitales  Apertura y Cierre de Expedientes de Correspondencia  Correspondencia Institucional  Elaboración de tablas de Plazo  Solicitud de Eliminación de Documentos  Inspecciones de Gestión Documental	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para la ambición gestión por procesos eficientes	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas / Cantidad de actividades planificadas por período)	Al menos el 95% del plan	90% y 94,9%	Anual	Especialista en Archivo Central en conjunto con Jefe del División Financiera-Administrativa	0,00

# Seguridad de la Información



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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	Seguridad de la Información	Porcentaje de incidentes detectados en las distintas herramientas utilizadas en JUPEMA relacionadas a las políticas de seguridad de la información	100 * (Cantidad de incidentes cerrados/cantidad de incidentes abiertos)	Al menos 95% cada mes	90% y 94,9%	Mensual	Área de Seguridad de la Información	30 624 000,00
SI2	EO Excelencia Operacional	Seguridad de la Información	Seguridad de la Información	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de trabajo del área de seguridad de la información	100 * (Cantidad de actividades realizadas en el periodo de evaluación/cantidad de actividades planificadas en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Área de Seguridad de la Información	0,00
SI3	EO Excelencia Operacional	Seguridad de la Información	Seguridad de la Información	Porcentaje de cumplimiento de SLA de tareas escaladas al área de seguridad de la información	100 * (Cantidad de tareas escaladas que cumplieron el SLA/cantidad de tareas escaladas)	Al menos 95% cada mes	90% y 94,9%	Mensual	Área de Seguridad de la Información	0,00
SI4	EO Excelencia Operacional	Gestión del Talento Humano	Capacitación de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del plan de capacitación y concientización del área de seguridad de la información.	100%*(Cantidad de Charlas y comunicados realizadas en el periodo de evaluación/cantidad de charlas y comunicados planificados en el periodo de evaluación)	Al menos 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Área de Seguridad de la Información	0,00

# Departamento Financiero Contable



Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2024

Programa: Régimen de Capitalización Colectiva  
Financiero Contable

Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional Financiero Contable

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?				
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)	-	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0,00
DFC2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Gestión de Pago	Pago del Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM) a la CCSS de los pensionados del Régimen de Capitalización Colectiva realizados en tiempo	Cumple o No Cumple	100% (1 pago cada mes)	-	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0,00
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	95% y 99,9%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0,00
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	83% y 99,9%	Mensual	Supervisor y Ejecutivo de la Unidad de Cuenta Individual	0,00
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 19% cada mes	19,01 y 20%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	0,00
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	90% y 94,9%	Mensual	Supervisor y Ejecutivos de la Unidad de Recaudación	0,00
DFC7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Inspección de centros educativos (Ordinarios, nuevos y por denuncia)	Porcentaje de Centros Educativos Privados y Públicos acreditados o creados por ley ante el MEP, 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 MEP, registrados ante JUPEMA por inspeccionar en el trimestre).	Al menos un 10% cada trimestre	9% y 9,9%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0,00
DFC8	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Inspección de centros educativos (Ordinarios, nuevos y por denuncia)	Porcentaje 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	23% y 24,9%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0,00
DFC9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Recaudación de las cotizaciones	Prevención con traslado de cargos	Porcentaje de casos recibidos hasta la prevención abreviada de cobro de artículo 51 del reglamento RCC.	100% * (Cantidad de casos recibidos hasta la prevención abreviada/ Cantidad total estimada de casos recibidos en el trimestre).	75% cada Trimestre	71% y 74,9%	Trimestral	Supervisor de la Unidad de Inspección / Inspector	0,00
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	98% y 99,9%	Mensual	Mediario: Encargado de la Unidad de Tesorería, Gestionar: Especialista en Tesorería	0,00
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	98% y 99,9%	Mensual	Especialista en Tesorería y Cajero	0,00
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	88% y 99,9%	Mensual	Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto	0,00
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 solicitudes de información financiera y presupuestaria entregada en tiempo y forma / Cantidad total de solicitudes de información financiera y presupuestaria)	100% cada mes	95% y 99,9%	Mensual	Encargado de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto y Especialista en Contabilidad y Presupuesto.	0,00

# Departamento de Inversiones



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024  
Programa: Régimen de Capitalización Colectiva  
Inversiones**

<b>Factor Crítico para el Éxito (FCE): Excelencia Operacional del Departamento Inversiones</b>										
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?				
IN1	EO Excelencia Operacional	Inversiones	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	-	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0,00
IN2	EO Excelencia Operacional	Inversiones	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 en la política de gestión de liquidez	-	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0,00
IN3	EO Excelencia Operacional	Inversiones	Planificación estratégica de inversiones  y Aprobación de emisores y nuevas alternativas de inversión	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	80% y 89.9%	Mensual	Jefe y analista del departamento de Inversiones	0,00
IN4	EO Excelencia Operacional	Inversiones	Cierre mensual de inversiones  y Conciliaciones 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	83% y 99.9%	Mensual	Jefe y ejecutivo del departamento de Inversiones	0,00

# Departamento Actuarial



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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 de la valuación actuarial 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 más tardar en Marzo de cada año	-	Anual	Jefe Departamento Actuarial	0,00
AT2	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación de la valuación actuarial 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 más tardar en Marzo de cada año	-	Anual	Jefe Departamento Actuarial	0,00
AT3	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación de la valuación actuarial de seguimiento con corte al 30 de junio de cada año para el RCC	100% *(Estudio actuarial presentado a la Dirección Ejecutiva en setiembre de cada año vs. Estudio programado)	Estudio presentado a más tardar en setiembre de cada año	-	Anual	Actuario	0,00
AT4	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Presentación del estudio de revalorización de pensiones 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	-	Semestral	Actuario	0,00
AT5	EO Excelencia Operacional	Gestión Actuarial	Valuación Actuarial	Envío de una síntesis sobre la valuación actuarial a la población del RCC	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	70% y 79,9%	Anual	Actuario	0,00
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  Al menos: - Marzo: 47.5% - Junio: 65% - Setiembre: 82.5% - Diciembre: 100%	90% y 99,9%	Trimestral	Analista de Datos	0,00
AT7	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	-	Mensual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	0,00
AT8	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	-	Mensual	Supervisor de Bases de Datos del RCC	0,00

# Departamento de Crédito y Cobro



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024  
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 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?				
CC1	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Atención de Solicitudes	Cumplimiento del SLA definido para la atención de consultas y trámites del Departamento de Crédito y Cobro mediante la plataforma OTRS.	$100\% * (\text{Cantidad de consultas ingresadas} / \text{Cantidad de consultas atendidas en el plazo establecido en el SLA})$	Al menos 95% cada mes	85% y 94.9%	Mensual	Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC2	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Atención de Solicitudes	Cumplimiento del plazo de máximo 1 día hábil para la formalización crediticia de los créditos para consumo sin garantía hipotecaria, a partir de completados los requisitos	$100 * (\text{Cantidad de créditos otorgados en el plazo establecido} / \text{Cantidad total de créditos otorgados})$	Un 100% cada mes	90% y 99.9%	Mensual	Encargado Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC3	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Atención de Solicitudes	Prospectar anualmente 2500 casos	$100\% * (\text{Cantidad de casos prospectados} / 2500)$	100% de la meta cada trimestre	85% y 99.9%	Trimestral	Encargado de Unidad de Crédito y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC4	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Atención de Solicitudes	Gestionar anulamente 2500 casos en estado de morosidad	$100\% * (\text{Cantidad de casos gestionados} / \text{cantidad de casos por gestionar por trimestre})$	100% de la meta cada trimestre	85% y 99.9%	Trimestral	Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC5	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	Porcentaje de morosidad en la cartera de RCC, con más de noventa días de atraso, igual o menor al 3% por mes (incluye fallecidos y cobro judicial)	$100\% * (\text{Saldo total adeudado en mora en RCC (más de 90 días, cobro judicial y fallecidos)} / \text{Saldo total adeudado de la cartera})$	Máximo 3% cada mes	-	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC6	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	Porcentaje de morosidad en la cartera de FEA, con más de noventa días de atraso, igual o menor al 3% por mes (incluye fallecidos y cobro judicial)	$100\% * (\text{Saldo total adeudado en mora en FEA (más de 90 días, cobro judicial y fallecidos)} / \text{Saldo total adeudado de la cartera})$	Máximo 3% cada mes	-	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC7	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	Porcentaje de cumplimiento del envío de planilla de deducción de cuotas, según el plazo establecido, al Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de Aprendizaje y Universidades (UCR, UNED, UNA,TEC, INA, UTN)	$100\% * (\text{Planillas enviadas en tiempo y forma} / \text{planillas por enviar})$	100% de la meta mensual	-	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00
CC8	EO Excelencia Operacional	Gestión de solidez del fondo	Gestión de Crédito y Cobro	Cumplimiento del límite de apetito al riesgo para la cartera de crédito al día	$100\% * (\text{porcentaje obtenido} / \text{porcentaje límite establecido})$	93.5% al día de la cartera	92% y 93.4%	Mensual	Encargado Unidad de Cobro y Jefe de Departamento de Crédito y Cobro	0,00

# Unidad de Gestión y Control de la Calidad



Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2024

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 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?				
GC1	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	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 periodo)	100% cada trimestre	90% y 99,9%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC2	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión de la calidad	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	90% y 94,9%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC3	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión y control	Porcentaje de ejecución del plan de trabajo anual, según cumplimiento normativo interno y externo	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas / Cantidad de actividades planificadas por periodo)	100% cada trimestre	90% y 99,9%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC4	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión y control	Porcentaje de cumplimiento según el plan de seguimientos a los resultados de las revisiones de cumplimiento	100% * (Cantidad de seguimientos ejecutados / Cantidad total de seguimientos programados)	100% cada semestre	90% y 99,9%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC5	PE Proyecto Estratégico	Gestión de la Dirección	Gestión por procesos internos	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 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 periodo)	90% cada semestre	85% y 89,9%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC6	PE Proyecto Estratégico	Gestión de la Dirección	Gestión por procesos internos	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto Mapeo de procesos estratégicos	100% * (Cantidad de procesos estratégicos ejecutados en tiempo / Cantidad de procesos estratégicos planificadas por periodo)	Al menos 90% según cronograma	85% y 89,9%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC7	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión de incidentes (Salidas no conformes)	Gestionar los incidentes del SIGECA, de acuerdo con el marco normativo	100% * (Cantidad de incidentes gestionados / Cantidad total de incidentes recibidos)	Al menos 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC8	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión de la calidad	Cumplimiento del Plan trabajo del 2024 para el proceso de auditorías de calidad para SIGECA	100% * (Cantidad de auditorías ejecutadas / Cantidad de auditorías planificadas por periodo)	Al menos 90% según planificación	85% y 89,9%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC9	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión y control	Cumplimiento del plan de trabajo monitoreo del Reglamento General de gestión de la tecnología de información	100% * (Cantidad de actividades del plan ejecutadas / Cantidad de actividades planificadas por periodo)	Al menos 90% al cierre 2024	85% y 89,9%	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	17 400 000,00
GC10	PE Proyecto Estratégico	Gestión de la Dirección	Gobierno Corporativo	Cumplimiento plan verificación indicadores de la Carta Servicio Certificación AISS	100% * (Cantidad de indicadores del plan ejecutadas / Cantidad de indicadores planificadas por periodo definido)	Al menos 95% en el I trimestre 2024	85% y 94,9%	Anual	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00
GC11	EO Excelencia Operacional	Administración y Mejora del SIGECA	Gestión por procesos internos	Porcentaje de ejecución de Estudios de cargas de trabajo, en áreas o dependencias institucionales	100% * (Cantidad de Estudios de Cargas de Trabajo ejecutados / Cantidad de Estudios de Cargas de Trabajo solicitados)	Al menos 90% según planificación	85% y 89,9%	Semestral	Encargado de Unidad de Gestión y Control de la Calidad	0,00

# Unidad Integral de Riesgos



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**  
**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	Gestión Integral de Riesgos	Porcentaje de los informes programados entregados en tiempo y forma	$100\% * (\text{Cantidad de informes y/o actividades programadas entregados en tiempo y forma} / \text{Total de informes y/o actividades programadas})$	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	0,00
R12	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos	Porcentaje de cumplimiento de actividades no programadas	$100\% * (\text{Cantidad de actividades no programadas ejecutadas} / \text{Total de actividades no programadas})$	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	0,00
R13	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos	Porcentaje de cumplimiento del seguimiento a planes de acción	$100\% * (\text{Cantidad de seguimientos a planes de acción ejecutados en tiempo y forma} / \text{Total de seguimientos requeridos})$	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestral	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	0,00
R14	EO Excelencia Operacional	Gestión Integral de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos	Porcentaje de cumplimiento de actividades para mejorar la cultura de riesgo institucional	$100\% * (\text{Cantidad de actividades realizadas para mejorar la cultura de riesgo institucional} / \text{Cantidad de actividades planificadas})$	Al menos 90% cada año	85% y 89,9%	Anual	Encargado de la Unidad Integral de Riesgos	3 000 000,00

# Departamento Plataforma de Servicios



Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2024

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	Proceso	Sub proceso	Indicador de Desempeño: ¿Qué mido?	Fórmula: ¿Cómo lo mido?	Meta: ¿Dónde quiero llegar?	¿Cuándo?	Limbrat: ¿Cuáles 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	Atención directa en punto de contacto	Porcentaje de afiliados con tiempo de espera para ser atendido 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 80% cada mes		75% y 79,9%	Mensual	Encargados Sucursales Pensiones y Crédito.	0.00
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 * (Cantidad de solicitudes que se tramitan en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de solicitudes)	Al menos 90% cada mes		85% y 89,9%	Mensual	Encargados de Sucursales Pensiones y Servicios Digitales.	0.00
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% *(Cantidad de correos electrónicos resueltos en tiempo / cantidad total de correos electrónicos ingresados)	Al menos 85% cada mes		90% y 84,9%	Mensual	Encargados de Sucursales Pensiones-Credito y Servicios Digitales.	0.00
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 * (Cantidad de expedientes médicos que se tramitan en 2 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes)	Al menos 95% cada mes		90% y 94,9%	Mensual	Equipo interdisciplinario	0.00
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 * (Cantidad de expedientes que se envían en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes)	Al menos 90% cada mes		85% y 89,9%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0.00
PT6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Resolución del DNP	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		85% y 89,9%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0.00
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 * (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		90% y 94,9%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0.00
PT8	EO Excelencia Operacional	Atención al afiliado e instituciones	Atención directa en punto de contacto	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		85% y 89,9%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0.00
PT9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	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		80% y 84,9%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0.00
PT10	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	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		80% y 89,9%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0.00
PT11	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Notificación	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 90% cada mes		80% y 89,9%	Mensual	Encargada de Servicios Digitales	0.00
PT12	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión	Inconsistencias / Digitalización	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		80% y 84,9%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0.00
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 * (Cantidad de expedientes inconsistentes procesados en 3 días hábiles o menos / Cantidad total de expedientes por procesar)	Al menos 90% cada mes		85% y 89,9%	Mensual	Encargada Expedientes y Digitalización	0.00
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		85% y 89,9%	Anual	Jefatura Departamento, Encargados de Sucursales	0.00
PT15	EO Excelencia Operacional	Gestión de Crédito	Recepción de la solicitud	Cumplimiento del plazo de máximo 1 día hábil para la formalización crediticia de 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)	Un 100% cada mes		Entre 90% y 99,9%	Mensual	Encargados de Sucursales Crédito y Servicios Digitales.	0.00
PT16	EO Excelencia Operacional	Gestión de Crédito	Recepción de la solicitud	Cumplimiento de la meta de colocación de créditos de RCC	100* (Monto colocado / Monto de la meta anual para la unidad aprobada por Dirección Ejecutiva)	Un 100% cada trimestre		Entre 85% y 99,9%	Trimestral	Encargados de Sucursales Crédito y Servicios Digitales.	0.00
PT17	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto de expediente digital del RCC	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo / Cantidad de requerimientos planificados)	100% del cronograma de trabajo		90 y 99,9%	Semestral	Jefatura de departamento, Encargada del Centro Expedientes y Equipo del proyecto	0.00
PT18	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicativas Departamentales	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto de plataforma de omnicanalidad integrada para la atención de afiliados.	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo / Cantidad de requerimientos planificados)	100% del cronograma de trabajo		90% y 99,9%	Semestral	Jefatura Departamento, Encargada Servicios Digitales y Equipo establecida para el proyecto	47 300 000.00

# Departamento Concesión de Derechos



Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)

2024

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?				
DC1	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Declaratoria del derecho	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	95% y 99,9%	Mensual	Jefe del Departamento de Concesión de Derechos	0,00
DC2	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Declaratoria del derecho	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 30 días hábiles	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	0,00
DC3	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Declaratoria del derecho	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 30 días hábiles	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	0,00
DC4	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RCC)	Declaratoria del derecho	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 30 días calendario	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	0,00
DC5	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RCC)	Declaratoria del derecho	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 30 días calendario	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Declaratoria de Derechos	0,00
DC6	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Periodos Fiscales Vencidos/Estudio Integral	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	98% y 99,9%	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	0,00
DC7	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Gestión Equipo y Trabajadoras sociales	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	70% y 99,9%	Mensual	Supervisor de Concesión de Derechos	0,00
DC8	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Movimiento	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	0% y 2%	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	0,00
DC9	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	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	5 000 000,00
DC10	EO Excelencia Operacional	Gestión de Pensión y Jubilación (RTR)	Propuesta de Pago	Cumplimiento de planilla generada en tiempo y sin errores (1 al mes)	Cumple o No Cumple	1 cada mes	N/A	Mensual	Encargado de Unidad de Pagos y Revaloraciones	0,00
DC11	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Pensión y Jubilación (RCC)	Declaratoria del derecho	Cumplimiento de cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto de expediente digital del RCC	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutadas en tiempo / Cantidad de requerimientos planificadas)	100% del cronograma de trabajo	90 y 99,9%	Semestral	Supervisor del Departamento de Concesión de Derechos	0,00

# Departamento Legal



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024  
Programa: Régimen Transitorio de Reparto  
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: ¿Cuál es 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	95% y 99,9%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	0,00
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	0,00
LG3	EO Excelencia Operacional	Legal	Defensa	Porcentaje de demandas ganadas	100 * (Cantidad de demandas ganadas / Cantidad total de demandas)	Al menos 90% cada trimestre	80% y 89,9%	Trimestral	Abogado	0,00
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	1,5% y 1,9%	Anual	Abogado	0,00
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	100 * (Cantidad de apelaciones atendidas en el plazo establecido / Cantidad total de apelaciones atendidas)	Al menos 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	0,00
LG6	EO Excelencia Operacional	Legal	Asesoría Legal	Porcentaje de Votos del Tribunal Administrativo, atendidos según el plazo de respuesta establecido  Nota: plazo de 5 días hábiles en total, distribuido de la siguiente forma: - Recepción de Voto (2d hábiles) - Lectura, Análisis y distribución del voto (3 días hábiles)	100 * (Cantidad de votos atendidos en el plazo establecido / Cantidad total de votos atendidos)	Al menos 95% cada trimestre	90% y 94,9%	Trimestral	Jefe del Departamento Legal	0,00

# Departamento de Comunicación y Mercadeo



**Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024**

**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	Proceso Comunicación y Mercadeo	Mercadeo	Posicionamiento positivo de JUPEMA entre su afiliación	% de personas que dicen conocer qué es Jupema en el 2024/Porcentaje de personas que dijeron	Incremento de un 20% con respecto al año anterior	15% y 19.9%	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	0,00
CM2	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Divulgación	Cantidad de charlas educativas sobre los regímenes pensiones del Magisterio Nacional realizadas	100% * (Cantidad de charlas realizadas / Cantidad charlas programadas)	Al menos el 95% cada trimestre	90% y 94.9%	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Unidad de Divulgación	5 550 000,00
CM3	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Comunicación	Cumplimiento del plan de campañas de comunicación anual	100% * (Cantidad de campañas realizadas / Cantidad de campañas planificadas)	Al menos 90% cada trimestre	85% y 89.9%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	115 047 120,00
CM4	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Atención al afiliado	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	85% y 89.9%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Mercadeo	0,00
CM5	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Mercadeo	Cumplimiento del plan de relaciones públicas	100% * (Cantidad de actividades ejecutadas según cronograma / Cantidad de actividades planificadas)	Al menos 90% cada trimestre	85% y 89.9%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	0,00
CM6	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Mercadeo	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	90% y 94.9%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Periodista	8 000 000,00
CM7	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Mercadeo	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	0,00
CM8	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Diseño gráfico	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	90% y 94.9%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Diseñador Publicitario	0,00
CM9	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Atención al afiliado	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	85% y 89.9%	Trimestral	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Servicio al Cliente	0,00
CM10	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Atención al afiliado	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	13 000 000,00
CM11	PE Proyecto Estratégico	Gestión de Innovación y Transformación	Gestión de Proyectos e Inicialivas Departamentales	Cumplimiento del cronograma de trabajo del 2024 para el proyecto de la Certificación de Comunicación de la AISS	100% * (Cantidad de requerimientos del plan ejecutados en tiempo / Cantidad de requerimientos planificados por período)	100% a diciembre 2024	N/A	Anual	Jefe del Departamento de Comunicación	3 500 000,00
CM12	EO Excelencia Operacional	Proceso Comunicación y Mercadeo	Atención al afiliado	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	85% y 94.9%	Mensual	Jefe del Departamento de Comunicación y Mercadeo y Especialista de Servicio al Cliente	0,00

# Departamento Prestaciones Sociales



Plan Anual Operativo (Contribución Operativa al PEI)  
2024  
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 2024 para las actividades de Prestaciones Sociales con la membresía	Cantidad de actividades ejecutadas / Cantidad de actividades programadas	100% cada trimestre	95% y 99,9%	Trimestal	Jefatura del departamento y equipo interdisciplinario	178 725 050,00