



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Aprobado por:

JUAN ROSA

Director General de Jubilaciones y Pensiones



Revisado por:

EURY FAMILIA

Encargado de Departamento de
Planificación y Desarrollo

Coordinación de elaboración por:

JOSÉ ODALIS GIL

Encargado de División de Formulación,
Monitoreo y Evaluación de PPP

NOVIEMBRE 2025



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

SIGLAS DE LAS UNIDADES ORGANIZATIVAS QUE COMPONEN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA INSTITUCIÓN

DG	Dirección General
SG	Subdirección General
DJU	Departamento Jurídico
DL	División de Litigios
DEDL	División de Elaboración Documentos Legales
DPD	Departamento de Planificación y Desarrollo
DPPP	División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP
DDICG	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DRC	División de Registro, Control y Nómina
DEC	División de Evaluación del Desempeño y Capacitación
DRS	División de Reclutamiento y Selección
DOC	División de Organización del Trabajo y Compensación
DCO	División de Comunicaciones
DTIC	División de Tecnología de la Información y Comunicación
ADM	Departamento Administrativo
DCC	División de Compras y Contrataciones
DC	División de Correspondencia
DSG	División de Servicios Generales
SMT	Sección de Mantenimiento
ST	Sección de Transportación
SAS	Sección de Almacén y Suministro
SMY	Sección de Mayordomía
DFI	Departamento Financiero
DPR	División Presupuesto
DCON	División de Contabilidad
DRI	División de Relaciones Interinstitucionales.
DSTP	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones
DGS	Departamento de Gestión de Servicios
DAP	División de Atención al Público
DCCSE	División de Call Center y Servicios Electrónicos
DTP	Departamento de Trámite de Pensiones
DAS	División de Análisis de Solicitudes
DMP	División de Modificaciones de Pensión
AUT	Departamento de Autoseguro
DVRIL	División de Validación y Registro de Instrumentos Legales
DGSRNP	Dirección Gestión del Sistema de Reparto y Nóminas de Pensionados
DGFP	Departamento de Gestión Financiera de Pensiones
DPP	División de Presupuesto de Pensiones
DNP	División de Nóminas de Pensionados
DP	División de Pagos
DSRCP	Departamento Sistema de Reparto y Control de Pensionados
DSSR	División de Seguimiento al Sistema de Reparto
DCS	División de Control de Sobrevida
DACE	División de Archivo y Custodia de Expedientes de Pensionados
OAI	Oficina de Acceso a la Información
CAP	Comité Administrativo de Pensiones
CIC	Comité de Control Interno
CTIC	Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
CFPSAS	Comité de Formación de Procesos Sustantivos de las Áreas de Servicios

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Estratégico	Resultado Intermedio	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma												Recursos
										Año	Valor	T-1	T-2	T-3	T-4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Financieros	No Financieros	
Fortalecimiento Institucional.	Optimizar la estructura organizacional de la institución.	Fortalecer la estructura organizativa de la institución y alineada con sus objetivos estratégicos, mejorando la eficiencia en la gestión y la prestación de servicios a la población afiliada, pensionada, beneficiarios del Sistema Previsional Público, así como aumentando la capacidad operativa y reduciendo los tiempos de respuesta, en un 20% y 30% en los años 2027 y 2028 respectivamente.	<p>Nuevo organigrama institucional aprobado e implementado.</p> <p>Manual de Organización de Funciones (MOF) Actualizado</p> <p>Implementado el modelo de gestión de calidad en todas las áreas de la institución, garantizando la eficiencia y el fortalecimiento de los procesos, y promoviendo la cultura de mejora continua, incrementando el porcentaje de recomendaciones de auditorías implementadas de manera escalonada, pasando de un 70% en 2026 a un 90% en 2028.</p> <p>Auditorías internas institucionales.</p> <p>Programa de Certificación en Gestión de la Calidad.</p> <p>Estandarizada la gestión y producción estadística institucional, mediante la adopción e integración del modelo GSBPM, incrementando el porcentaje de procesos estadísticos que lo aplican de 0% en 2025 a 100 % en 2028, en todas las unidades de la institución.</p> <p>Formulación de planes institucionales.</p> <p>Monitoreo y evaluación de planes, programas y proyectos.</p> <p>Elaboración de Informes de rendición de cuentas</p> <p>Programación del Presupuesto Físico-Financiero.</p> <p>Implementación de políticas transversales.</p> <p>Estandarización y actualización de políticas y procedimientos.</p>	<p>Número de estructuras organizativas rediseñadas y aprobadas por el MH</p> <p>Σ de estructuras organizativas rediseñadas y aprobadas por el MH</p> <p>Número de Manual de organización y funciones actualizado.</p> <p>Σ MOF actualizado</p> <p>Porcentaje de avance de ejecución del plan de auditoría</p> <p>Σ de unidades auditadas / Cantidad de unidades programadas a ser auditadas * 100</p> <p>Cantidad de planes de implementación de estándares de calidad formulados</p> <p>Σ de planes formulados</p> <p>Cantidad de Insumos Estadísticos Institucionales elaborados</p> <p>Número de planes operativos elaborados y aprobados</p> <p>Porcentaje de productos programados ejecutados</p> <p>(Cantidad planes, programas y proyectos ejecutados / Σ de planes, programas y proyectos programados) * 100</p> <p>Cantidad de informes estadísticos y rendición de cuentas elaborados</p> <p>Σ de programaciones físico-financieras realizadas</p> <p>Promedio de nivel de logros de indicadores transversales accionados</p> <p>Porcentaje de políticas y procedimientos actualizados de acuerdo al plan</p> <p>(Cantidad de políticas y procedimientos actualizados / Total de políticas y procedimientos planificados para actualizar) * 100</p>	<p>Unidades</p>	<p>N/A</p>	<p>1</p>	<p>Resolución del MAP de aprobación de estructura</p> <p>Lista de Asistencia, Presentación, fotos del evento</p> <p>Constancia de lectura de todas las unidades organizativas de la nueva estructura</p> <p>Plan de trabajo</p> <p>Borrador del Manual de Funciones</p> <p>MOF Aprobado</p> <p>Constancia de lectura de todo el personal gerencial incluido en el MOF, Correo de socialización a todo el personal de la institución.</p> <p>Documento de plan de auditoría.</p> <p>Documento de informes de avances de ejecución del plan de auditoría.</p> <p>Documento de informe semestral de auditoría.</p> <p>Documento de plan de acción de auditoría 2027</p> <p>Listado de participación en mesas de trabajo.</p> <p>Documento de plan de implementación del estándar de calidad seleccionado.</p> <p>Boletines estadísticos elaborados</p> <p>Documento de plan de acción de producción estadística.</p> <p>Matriz de Plan Operativo Anual 2026 aprobado.</p> <p>Planilla PACC 2026 preliminar SNCC.F.053.</p> <p>Informe trimestral de monitoreo de planes, programas y proyectos.</p> <p>Listado de participación en Presentación de Resultados Trimestrales.</p> <p>Reporte trimestral de monitoreo de SPME.</p> <p>Correos de programación realizada remitido a la analista de presupuesto de DIGEPRES.</p> <p>Informes de ejecución físico-financiera institucional aprobado y remitido a la OAI.</p> <p>Correo de confirmación de ejecución del informe de auto-evaluación anual remitido a DIGEPRES.</p> <p>Informe Semestral de avance de implementación de Políticas Transversales.</p> <p>Documento de plan de trabajo elaborado.</p> <p>Documento preliminar de las políticas y procedimientos.</p> <p>Plan de trabajo aprobado.</p>	<p>1-Gestionar la Aprobación de la nueva estructura de la DGJP ante el MAP.</p> <p>2-Presentar la nueva estructura al Staff Administrativo.</p> <p>3-Socializar la nueva Estructura a todo el personal.</p> <p>1- Elaborar el plan de trabajo para la actualización del MOF.</p> <p>2- Agregar, revisar y adecuar las funciones del MOF.</p> <p>3-Gestionar la aprobación del MOF.</p> <p>4- Socializar el MOF</p> <p>1-Realizar levantamiento del plan de auditoría anual.</p> <p>2- Ejecutar plan de auditoría.</p> <p>3- Elaborar y presentar los informes de auditoría.</p> <p>4- Elaborar el plan de acción de hallazgos.</p> <p>1-Realizar mesas de trabajo para selección de estándar de calidad.</p> <p>2-Formular plan de implementación del estándar de calidad.</p> <p>1-Ejecutar Plan de Producción de Estadísticas Institucionales 2026</p> <p>2- Elaborar Plan de Producción de Estadísticas Institucionales 2027.</p> <p>1- Elaborar el Plan Operativo Anual 2027.</p> <p>2- Realizar levantamiento de necesidades de recursos para elaboración del PACC institucional 2027.</p> <p>1-Monitorizar la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales.</p> <p>2- Coordinar el montaje de la presentación de los resultados de la gestión del POA 2025 y 2026.</p> <p>3-Supervisar la implementación del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación (SPME).</p> <p>1- Elaborar memoria anual institucional 2026.</p> <p>1-Realizar registro de programación física-financiera indicativa institucional.</p> <p>2-Realizar registro de reprogramaciones y ejecuciones fisico-financieras trimestrales.</p> <p>3- Elaborar informe anual de ejecución fisico-financiero y remitir a DIGEPRES.</p> <p>1-Formular Plan de Acción 2026 de Implementación de Políticas Transversales.</p> <p>2- Ejecutar Plan de Acción 2026 de Implementación de Políticas Transversales.</p> <p>1- Elaborar plan de trabajo de documentación de políticas y procedimientos.</p> <p>2- Levantar y documentar los procedimientos identificados según el plan de trabajo.</p> <p>3- Formalizar y comunicar las políticas y procedimientos documentados.</p> <p>1-Formular el plan de trabajo de desarrollo de cuadro de mando integral</p>	<p>DODIG</p> <p>Todas las unidades organizativas</p> <p>DDICG</p> <p>Unidades Organizativas de la institución</p> <p>DRH DFI DG DRI</p> <p>DRH DFI DG DRI</p> <p>DRH DFI DG DRI</p> <p>DODIG</p>	<p>N/A</p>																			

5 Resmas de papel.
2 Juegos de toners.
2 cajas de folders.

	Cuadro de mando de indicadores de Procesos	Número de Indicadores de procesos	Σ Indicadores Definidos	Unidades	N/A	N/A	5		5	Borrador de la Matriz de indicadores de procesos por áreas.	2- Realizar el levantamiento de los posibles indicadores de procesos por áreas.	Dirección de Servicios y Trámites de Pensiones		
Gestión del Control Interno Institucional	Nivel de cumplimiento del Índice de Control Interno (ICI)	Valor proporcionado por CGR	Porcentaje (%)	2025	88%	90%				Matriz de indicadores de procesos aprobada / Formulario de cada indicador aprobado.	3- Lograr la aprobación de indicadores con las áreas responsables.	DPD OAI ADM DFI DCO DTIC DRH DJU		N/A
Gestión de la Calidad Institucional	Suma de los subindicadores 01.1 y 01.2 de Calidad y Gestión de Servicios del SISMAPP	Valor proporcionado por el SISMAPP	Unidad	2025	18.1	18.1				Matriz de autodiagnóstico completada.	1- Realizar autodiagnóstico de Control Interno Institucional	DPD DRH DCO DRS DGS ADM		N/A
Programa Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).	Resultado del sub-indicador 01.4 de Calidad y Gestión de Servicios del SISMAPP	Valor proporcionado por el SISMAPP	Unidad	2025	3.74	3.9				Plan de acción del CI validado y aprobado.	2- Formular el Plan de Acción de Control Interno 2026	Unidades Organizativas de la institución		N/A
										Informe de Monitoreo Trimestral de CI	3- Monitorear el cumplimiento del Plan de Acción de Control Interno 2026			N/A
										Informe de auto-diagnóstico CAF remitido al MAP.	1- Realizar auto-diagnóstico CAF.			N/A
										Matriz Plan de mejora aprobada.	2- Elaborar Plan de mejora 2027.			N/A
										• Informes de avances semestrales. • Lista de asistencia a reuniones.	3- Ejecutar y monitorear el plan de mejora CAF 2026.			N/A
										Documento de Informe Cuatrimestral de Monitoreo de Servicios.	4- Monitorear la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.			N/A
										Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	5- Coordinar las acciones pertinentes para la postulación en el Premio Nacional de la Calidad del Sector Público 2025.			N/A
										Memoria de Postulación remitida al MAP.	• Reportes cuatrimestrales de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).			N/A
										• Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.	1- Monitorear y evaluar el cumplimiento de la Carta Compromiso al ciudadano (CCC).			N/A





Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Estratégico	Resultado Intermedio	Producto(s)	Indicador(es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma						Recursos				
								Año	Valor		T-1	T-2	T-3	T-4					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Fortalecimiento Institucional.	Mejorar las condiciones de trabajo y la eficiencia operativa.	Fortalecer la estructura organizativa de la institución y alineada con sus objetivos estratégicos, mejorando la eficiencia en la gestión y la prestación de servicios a la población afiliada, pensionada, beneficiarios del Seguro Social, Público y clientes internos, aumentando la capacidad operativa y reduciendo los tiempos de respuesta, en un 20% y 30% en los años 2027 y 2028 respectivamente.	Optimizados los espacios físicos de la institución, mejorando la eficiencia del personal y usuarios respecto al nuevo horizonte, pasando de un 85% en el 2026 a un 95% proyectado para el año 2028, beneficiando a la totalidad de los colaboradores y usuarios de la institución.	Plan Maestro de Reorganización del Espacio Físico.	Número de planes de reorganización de espacio físico elaborados	Σ de planes de reorganización de espacio físico formulados durante el período evaluado.	Unidad	N/A	N/A	1					Informe de levantamiento de necesidades de reorganización del espacio físico.	1- Realizar levantamiento de necesidades de reorganización del espacio físico. 2- Elaborar plan maestro plurianual de reorganización del espacio físico. 3- Ejecutar plan maestro de reorganización del espacio físico.	ADM	DSG DPD DTIC DFI DRH DTIC											
					Porcentaje de ejecución de la programación del Plan Maestro de Reorganización del año en curso	(Σ de actividades ejecutadas del plan maestro / Total de actividades programadas en el plan maestro para el año) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%					Documento del plan maestro plurianual de reorganización de espacio físico.														
					Mejoras de infraestructura y mobiliario.	(Σ de actividades ejecutadas del plan / Total de actividades programadas en el plan para el año) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%					Informe trimestral de ejecución del plan maestro de reorganización de espacio físico.														
			Administración, recepción y tramitación de correspondencias institucionales.	Porcentaje de comunicaciones tramitadas en el plazo establecido	(Σ de comunicaciones tramitadas a tiempo / Total de comunicaciones tramitadas) * 100	Porcentaje (%)	2023	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de gestión trimestral de la División de Correspondencia.	1- Coordinar la recepción, registro, tramitación y archivo de expedientes y comunicaciones de mesa de entrada físicas y digitales. 2- Coordinar la recepción, registro, tramitación y archivo de expedientes y comunicaciones de mesa de salidas físicas y digitales. 3- Coordinar la asistencia y capacitación de la herramienta TRANSDOC.	DC	Unidades Organizativas de la institución											
					Porcentaje de solicitudes de asistencia tramitadas en TRANSDOC	(Σ de solicitudes de asistencia tramitadas en el sistema TRANSDOC / Total de solicitudes de asistencia recibidas) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	Informe trimestral de asistencia y capacitaciones.														
					Cantidad de actualizaciones generales de datos de TRANSDOC	Σ de actualizaciones realizadas en el sistema TRANSDOC	Unidad	N/A	N/A	1					Correos remitidos a la DTIC validando necesidades de TRANSDOC.														
			Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y los equipos de la institución.	Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento	(Σ de mantenimientos ejecutados en el trimestre / Total de mantenimientos programados para el trimestre) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Informe de evaluación integral de la infraestructura física.	1- Realizar evaluación integral de la infraestructura física. 2- Elaborar plan de mantenimiento de la infraestructura física 2026. 3- Ejecutar plan de mantenimiento de la infraestructura física 2025.	SMT	ADM DGS											
					Porcentaje de respuesta a requerimientos de materiales y equipos de las áreas	(Σ de requerimientos atendidos / Total de requerimientos recibidos) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	95%	95%	95%	95%	95%	Informe de ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura física. • Formulario entrada de almacén firmado por el Encargado del Departamento Administrativo.														
					Control de la recepción, custodia y entrega de materiales y equipos.	Número de actualizaciones del inventario de materiales y equipos	Σ de actualizaciones del inventario de materiales y equipos realizados	Unidad	N/A	N/A	4	1	1	1	1	Formulario Control de Inventario.													
Operación y Mantenimiento.	Garantizada la ejecución de las operaciones regulares de la Unidad Organizativa.	Garantizada la ejecución de las operaciones regulares de la Unidad Organizativa.	Administración y control del sistema de transporte institucional.	Porcentaje de ejecución de la programación trimestral del plan de mantenimiento preventivo de la flota vehicular	(Σ de mantenimientos preventivos realizados / Total de mantenimientos preventivos programados para el trimestre) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	95%	95%	95%	95%	95%	95%	Documento del plan de mantenimiento preventivo de unidades vehiculares.	1- Elaborar el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo 2026 para las unidades vehiculares de la institución.	DSG ADM												
					Porcentaje de requerimientos de transporte atendidos	(Σ de requerimientos de transporte atendidos / Total de requerimientos de transporte recibidos) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	95%	95%	95%	95%	95%	• Correos de respuesta remitidos a las áreas. • Informe de gestión trimestral de atención a requerimientos.														
					Porcentaje de cumplimiento del programa de limpieza institucional	(Σ de actividades de limpieza ejecutadas / Total de actividades de limpieza programadas) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	• Informe trimestral del programa de limpieza institucional. • Plantilla de check in de los servicios de limpieza realizados en las áreas.														
			Gestión y control integral de la higiene institucional y distribución eficiente de insumos de cocina y limpieza.	Nivel de satisfacción de los usuarios con la gestión de mayordomía	(Σ de las puntuaciones otorgadas por los usuarios / Total de usuarios encuestados) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	85%	85%	85%	85%	85%	85%	• Plantilla de registro diario de necesidades. • Correo de aprobación de abastecimiento de artículos.														
					Coordinación y ejecución de los procesos de compras y contrataciones institucionales.	Índice de compras y contrataciones	SISCOMPRO	Porcentaje (%)	2024	93%	95%	95%	95%	95%	95%	Documento del Plan de Compras y Contrataciones (PACC) publicado.	1- Elaborar el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2026. 2- Monitorear la ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025. 3- Ejecutar los procesos de compras y contrataciones según su modalidad.	DCC	DPD DFI ADM										
					Reporte de compras trimestral del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas.																								





Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma												Recursos		
							Año	Valor		T-1	T-2	T-3	T-4					T-1	T-2	T-3	T-4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
N/A	N/A	Garantizada la ejecución de las operaciones regulares de la Unidad Organizativa.	Gestión y difusión de contenido interno y externo.	Porcentaje de logro del plan anual de comunicación Institucional	(Σ de actividades de comunicación ejecutadas / Total de actividades planificadas en el plan anual de comunicación) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	Documento de plan anual de comunicación aprobado.	1- Elaborar el Plan Anual de Comunicación institucional.	DCO	Unidades Organizativas de la Institución													N/A		
															Informe trimestral de avances del plan de comunicación.	2- Ejecutar Plan anual de comunicación Institucional.		Equipos tecnológicos.														
				Nivel de percepción de los colaboradores con los servicios de la División de Comunicación	(Σ de Puntuaciones otorgadas por los colaboradores en encuestas / Total de colaboradores encuestados) * 100	Porcentaje (%)	2025	96%	96%					• Cronogramas de actividades mensuales aprobado.	3- Elaborar contenido para programa radial Hablemos de Pensiones.													Servicio de Catering.				
															Correos de requerimientos y solicitudes completados.	4- Brindar apoyo en la elaboración de diseños gráficos y multimedia.		N/A														
				Nivel de impacto de las campañas publicitarias	(Σ de Respuestas positivas o interacciones generadas por la campaña / Total de personas alcanzadas por la campaña) * 100	Porcentaje (%)	2025	88%	90%					Informe trimestral de Boletín informativo.	5- Elaborar boletín informativo trimestral.													Unidades Organizativas de la Institución				
															• Listados de participación de foros.	6- Realizar foro con la máxima autoridad y grupos de interés.		41,200.00	Impresión de banners Brochures.													
			Asistencia protocolar institucional.	Porcentaje de satisfacción con los servicios de protocolo	(Σ de usuarios que calificaron el servicio como satisfactorio / Total de usuarios encuestados o evaluados) * 100	Porcentaje (%)	2025	95%	97%	97%	97%	97%	97%	Documento programa anual de eventos oficiales internos y externos de la DGJP.	7- Monitorear el posicionamiento de la imagen institucional de la DGJP.		Unidades Organizativas de la Institución													N/A		
															Informe trimestral de visitas.	2- Dar apoyo en la atención de visitantes de la DGJP.		Servicios de catering.														







**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026**

DIVISIÓN DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

PRESUPUESTO ASIGNADO: M



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PRESUPUESTO ASIGNADO: N/A



**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y TRÁMITE DE PENSIONES

PRESUPUESTO ASIGNADO: N/A







Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma				Recursos	
							Año	Valor		T-1	T-2	T-3	T-4					T-1	T-2	T-3	T-4	Financieros	No Financieros
N/A	N/A	Garantizada la ejecución de las operaciones regulares de la Unidad Organizativa.	Recepción, análisis y trámite de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevida.	Porcentaje de solicitudes de Autoseguro tramitadas	(Σ de solicitudes de Autoseguro tramitadas / Total de solicitudes de Autoseguro recibidas) * 100	Porcentaje (%)	2025	91%	91%	91%	91%	91%	91%	Documento Informe trimestral de análisis y trámite de solicitudes de pensión por discapacidad y sobrevida.	1- Analizar y tramitar solicitudes de pensión por discapacidad de la Policía Nacional. 2- Analizar y tramitar solicitudes de pensión por sobrevida de la Policía Nacional. 3- Analizar y tramitar solicitudes de pensión civil por sobrevida. 4- Analizar y tramitar solicitudes de pensión civil por discapacidad.	AUT	DGS					N/A	
																						N/A	
																						N/A	
																						N/A	
																						N/A	
																	DGS DGSRN DG DFI					N/A	



**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026**

DIVISIÓN DE VALIDACIÓN Y REGISTRO DE INSTRUMENTOS LEGALES

PRESUPUESTO ASIGNADO: N/A



DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

DEPARTAMENTO GESTIÓN FINANCIERA DE PENSIONES

PRESUPUESTO ASIGNADO: N/A

PRESUPUESTO ASIGNADO:



Control y actualización de la base de datos de la nómina de los pensionados.	Porcentaje de ejecución de la programación de actualización de datos de pensionados	(% de actualizaciones de datos ejecutadas / Total de actualizaciones programadas) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Oficios de exclusiones tramitados:	3- Procesar las exclusiones que se generan internamente.	DGSN DGFP DSRCP DTIC			N/A	N/A
														Oficios de suspensiones tramitados:	4- Procesar las suspensiones que se generan internamente.	DCS			N/A	N/A
														Oficio de cambio de modalidad de pago tramitados:	5- Tramitar solicitudes para cambio de modalidad de pago de pensión de depósito electrónico a cheque.	DAP DTIC DSRCP			N/A	N/A



Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma						Recursos	
							Año	Valor		T-1	T-2	T-3	T-4					T-1	T-2	T-3	T-4	Financieros	No Financieros		
		Fortalecer la toma de decisiones técnicas y administrativas sobre casos excepcionales de pensiones.	Resoluciones con lineamientos y decisiones administrativas sobre casos excepcionales de pensiones.	Porcentaje de sesiones celebradas	(Σ de sesiones celebradas / Total de convocatorias realizadas) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	20%	40%	80%	100%	• Correos de convocatorias • Actas de las sesiones del comité. • Listados de asistencia de sesiones realizadas.	1- Conocer, analizar, aprobar o desestimar los casos complejos o excepcionales que se presenten en la DGJP. 2- Emitir normas administrativas para definir el tratamiento de casos complejos y excepcionales.	CAP	DSTP DJU DRI DFI							N/A	• Resmas de papel • Servicio de catering



Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma						Recursos									
									Año	Valor	T-1	T-2	T-3	T-4			T-1	T-2	T-3	T-4	Financieros	No Financieros										
		Fortalecido el sistema de gestión de calidad institucional a través de la aplicación del Modelo CAF y desarrollo de proyectos para la gestión de la calidad y la mejora continua.	Sistema Institucional de Gestión de la Calidad en seguimiento y mejora continua	% de avance en la ejecución del Plan de Mejora Institucional (PMI)	(Acciones ejecutadas del PMI / Total de acciones programadas en el año) × 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	20%	40%	80%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de convocatorias • Actas de las sesiones del comité. • Listados de asistencia de sesiones realizadas. • Informe de Autodiagnóstico CAF 2026 • Plan de Mejora Institucional 2026 actualizado • Informes de seguimiento semestrales • Monitoreo del cumplimiento de compromisos asumidos en auditorías internas/externas relacionados con calidad. 	1- Revisión y validación del Plan de Mejora Institucional 2- Reuniones de seguimiento del Comité Institucional de la Calidad (CIC). 3- Elaboración informe de avance intermedio final del Plan de Mejora Institucional. 4- Identificación de buenas prácticas institucionales vinculadas al modelo CAF. 5- Monitoreo del cumplimiento de compromisos asumidos en auditorías internas/externas relacionados con calidad.	CIC	Toda la institución														N/A	<ul style="list-style-type: none"> • Resmas de papel • Servicio de catering



DIRECCION GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES A CARGO DEL ESTADO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE ESTÁNDARES TIC (CIGETIC)

PRESUPUESTO ASIGNADO: N/A

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base		Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma						Recursos														
							Año	Valor		T-1	T-2	T-3	T-4					T-1	T-2	T-3	T-4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Financieros	No Financieros			
		Cultura Tecnológica fortalecida mediante la optimización de recursos y la capacitación continua del personal en TIC.	Sistema institucional de gestión de estándares TIC conforme a lineamientos NORTIC	Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación y mantenimiento de estándares NORTIC	(Acciones del plan ejecutadas / Total de acciones programadas en el año) × 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	20%	40%	80%	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Correos de convocatorias • Actas de las sesiones del comité • Listados de asistencia de sesiones realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> 1- Diseñar, consensuar y aprobar el plan anual de implementación y mantenimiento de estándares NORTIC 2- Monitorear el cumplimiento de los estándares TIC y las certificaciones vigentes 3- Celebrar reuniones mensuales del Comité CIGETIC para validar avances y tomar decisiones 4- Elaborar y remitir informes mensuales a la máxima autoridad sobre el estado de cumplimiento 	CIGETIC	Toda la institución																				N/A	+ Resmas de papel + Servicio de catering



Eje Estratégico	Objetivo Estratégico	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Línea Base	Meta	Distribución de la Meta				Medio de Verificación	Actividades	Responsable	Involucrados	Cronograma				Recursos				
									Año	Valor	T-1	T-2	T-3	T-4			T-1	T-2	T-3	T-4	Financieros	No Financieros			
		Sistema institucional de integridad y cumplimiento normativo fortalecido	Sistema institucional de integridad y cumplimiento normativo fortalecido	Porcentaje de avance en la ejecución del plan institucional de integridad y cumplimiento normativo	(Σ Acciones ejecutadas / Total de acciones planificadas en el año) * 100	Porcentaje (%)	N/A	N/A	100%	20%	40%	80%	100%	• Correos de convocatorias • Actas de las sesiones del comité. • Estados de asistencia de sesiones realizadas.	1- Diseñar, aprobar y socializar el Plan Institucional de Integridad y Cumplimiento Normativo 2026 2- Monitorear el cumplimiento del Código de Ética, políticas de integridad y prevención de riesgos 3- Coordinar acciones de orientación, sensibilización y comunicación institucional sobre cultura ética 4- Realizar reuniones periódicas del Comité para validar avances y levantar informes 5- Remitir informes trimestrales de seguimiento a la DIGEJG conforme al marco normativo vigente	CIGCN	Toda la institución							N/A	• Remas de papel • Servicio de catering