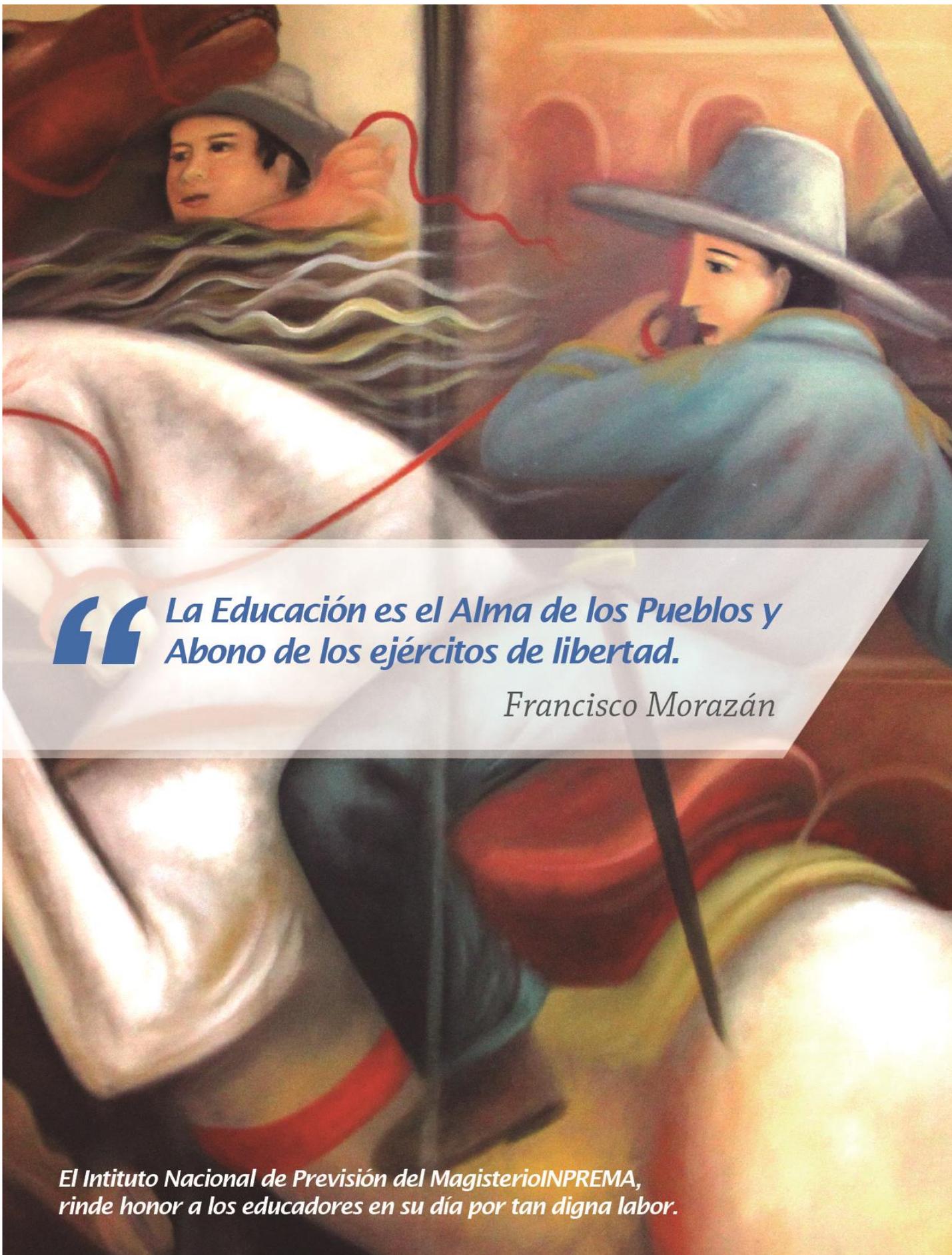




# POA 2016

Directorio de Especialistas  
Departamento de Planificación y Presupuesto

[www.inprema.gob.hn](http://www.inprema.gob.hn)



**“ La Educación es el Alma de los Pueblos y  
Abono de los ejércitos de libertad.**

*Francisco Morazán*

*El Intituto Nacional de Previsión del Magisterio INPREMA,  
rinda honor a los educadores en su día por tan digna labor.*

## CONTENIDO

---

I Presentación.....	1
II Antecedentes .....	2
III Plan Estratégico Institucional .....	3
IV Misión, Visión y Valores .....	4
V Perfil Institucional .....	5
VI Prestaciones Sociales .....	6
VII Servicios Financieros .....	7
VIII Principales Logros 2015 .....	8
VIII Estrategia 2016 .....	12
IX Matriz de Actividades 2016.....	16

## I PRESENTACIÓN

---

El Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (INPREMA) se creó mediante Decreto 1026 del 15 de Julio de 1980, para que mediante la percepción de los aportes patronales y cotizaciones individuales, la administración e inversión de sus recursos económicos, otorgue las prestaciones de invalidez, vejez y muerte a los participantes del Sistema de Previsión del Magisterio.

El INPREMA ha pasado por un proceso de transformación que inició con la reforma de sus estatutos y el establecimiento de un Directorio de Especialistas que conduce el accionar institucional en el marco de la ley vigente y sus reformas. Este nuevo marco legal institucional, ha permitido las condiciones para mejorar la posición financiera y actuarial del sistema de previsión del magisterio.

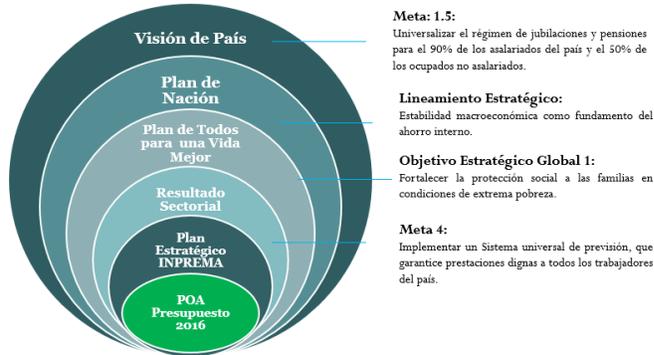
Respecto a la gestión del 2015, el primer resultado satisfactorio del INPREMA en la implementación de su estrategia, se refiere a la reducción sistemática del déficit actuarial, al ubicarse en L-16,316 millones al cierre de 2015, en consonancia con fundamentos establecidos en su ley actual.

Para continuar fortaleciendo los grandes objetivos institucionales, la Asamblea de Participantes y Aportantes y La Junta de Directores Especialistas del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio INPREMA, en cumplimiento del Artículo 266 de la Constitución de la Republica y del Artículo No. 70, 72 y 73 de la Ley General de la Administración Pública, del artículo No. 9, 21 y los atinentes con la formulación del Presupuesto de la Republica establecidos en la Ley Orgánica del Presupuesto y los Artículos No. 6 y 14 del Decreto Legislativo 247-2011 de la Ley de INPREMA, presentamos esta Síntesis del Anteproyecto del Plan Operativo Anual y Presupuesto 2016, para que a través de la Secretaria de Finanzas se remita al Soberano Congreso Nacional de la Republica para su autorización de Ley.

## II ANTECEDENTES

A nivel macro, la propuesta institucional se ha desarrollado bajo el marco de referencia de los lineamientos de política económica y social contenidos en la Visión de País (2010-2038), Plan de Nación (2010-2022), Plan de Gobierno (2014-2018) y los aspectos técnicos recomendados por Secretaría de Coordinación General del Gobierno (SCGG) y la Secretaría de Finanzas (SEFIN).

Grafico 1: Lineamientos de Política



El Plan Operativo y Presupuesto 2016 del INPREMA incorpora proyectos y acciones concretas encaminadas a fortalecer su posición financiera y actuarial; así como, el otorgamiento de las prestaciones sociales y servicios financieros a los participantes y beneficiarios del sistema, mediante la priorización de los factores de éxito: Solvencia Patrimonial, Gestión de Calidad, Procesos y Sistemas, que permitirán el logro de los objetivos contenidos en el Plan Estratégico 2014-2018. Este Instrumento será la guía para el seguimiento y evaluación de la gestión del Instituto en el 2016.

También, se han definido mediante indicadores medibles y cuantificables un modelo de seguimiento que permitirá con el esfuerzo del equipo de trabajo las sinergias necesarias para lograr la visión institucional de largo plazo, de ser la institución modelo en previsión social de Honduras, garante de un sistema sólido, confiable e innovador.

### III PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El INPREMA cuenta con un Planeamiento Estratégico Institucional formulado en el año 2013 por un equipo de trabajo multidisciplinario, supervisado por los Directores Especialistas y coordinado por un grupo de consultores con acumulada experiencia. Fue aprobado en marzo de 2014 mediante resolución No.DE/69.25-03-2014 y a partir de entonces, se iniciaron los procesos necesarios a fin de poner en marcha la implementación del Plan Estratégico en un periodo de 5 años hasta el 2018.

Grafico 2: Perspectivas Estratégicas

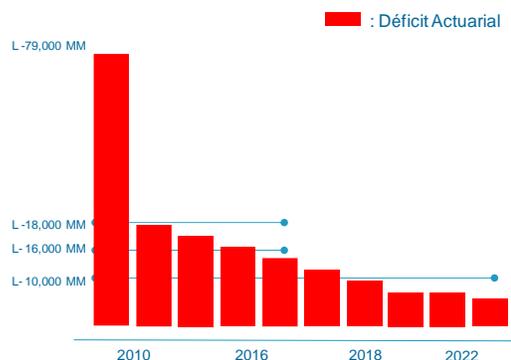


Las aspiraciones institucionales establecidas en el Plan Estratégico, comparten los fundamentos de la agenda de trabajo definida por la actual administración del Gobierno de Honduras y a la vez se fundamentan en el marco legal vigente, en virtud de que se priorizan las acciones y medidas para responder eficientemente a la demanda de servicios financieros y beneficios sociales de los participantes del sistema; así como, de las exigencias de un entorno cambiante y competitivo.

Se constituye como la herramienta técnica para mantener la visualización del futuro, orientar la toma de decisiones de la Asamblea de Aportantes y el Directorio de Especialistas para la ejecución de medidas de política y actividades para el logro de los objetivos finales del Instituto.

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico Institucional, se refiere a la reducción sistemática del Déficit Actuarial:

Grafico 3: Déficit Actuarial



## IV MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Los principios filosóficos y los lineamientos estratégicos que determinan el alcance del Plan Estratégico Institucional, se enuncian a continuación:

Grafico 4: Misión y Visión



El reto declarado de ser modelo para Honduras tiene su esencia en tres cualidades:

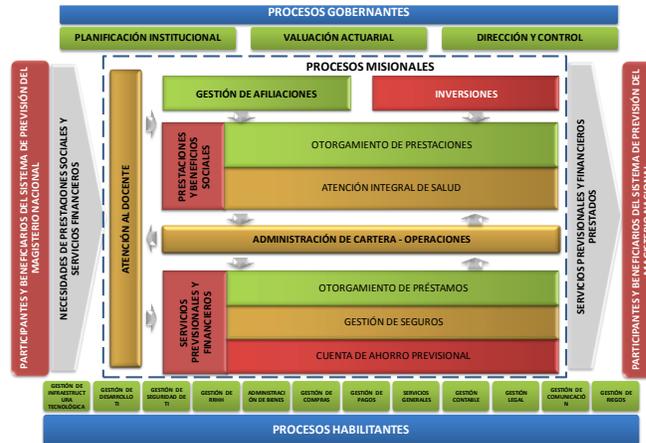
1. Solidez: Reflejar una solvencia de sus Reservas Patrimoniales para hacer frente a los beneficios.
2. Confiabilidad: Inspirar confianza en la población hondureña y en especial al sector educativo a quien se debe según Ley.
3. Innovación: Mejorar continuamente en la forma de hacer las cosas para beneficio de sus participantes, incorporando nuevas metodologías, procesos y tecnologías.

Los valores institucionales que gobernarán las acciones para el cumplimiento de esta misión y visión son: Integridad, Respeto, Equidad, Compromiso y Calidad en Servicio

## V PERFIL INSTITUCIONAL

A nivel organizacional, la gobernabilidad la ejerce la Asamblea de Participantes y Aportantes, la gestión y administración, es responsabilidad del Directorio de Especialistas. Estos órganos de gestión son apoyados por equipos multidisciplinarios quienes ejecutan los procesos gobernantes, de cadena de valor y habilitantes.

Grafico 5: Mapa de Procesos



INPREMA, como entidad regulada, cumple con las normas de la Comisión Nacional de Banca y Seguros y se observa la prudencia, buenas prácticas y estándares de los sistemas de previsión social en particular.

Los principios y normas del gobierno corporativo han continuado siendo la agenda de trabajo institucional, promoviendo por un lado el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno; así como, la protección de los intereses del Instituto y sus aportantes

Entre los órganos que apoya la gestión, se han creado los comités siguientes: Comité de Inversiones, Comité de Evaluación de Beneficios, Comité de Informática, Comité Especial de Cumplimiento, Comité Especial de Cobros, Comité de Invalidez, Comité de Auditoría, Comité de Créditos, Comité de Probidad y Ética, Comité de Activos y Pasivos, Comité Técnico de Adquisiciones y Suministro de Bienes y Servicios del INPREMA, Comité de Políticas de Selección de Personal y Ejecutivos Claves.

## VI PRESTACIONES SOCIALES

El Instituto para lograr su misión, otorga a los beneficiarios del sistema, prestaciones sociales en diferentes modalidades:

Las prestaciones son los beneficios principales del INPREMA y el objetivo primordial para el cual fue creado el Instituto. Los beneficios a proveer por contingencias derivadas de situaciones comunes o riesgos de trabajo son: La Pensión por Vejez, Pensión y Auxilio por Invalidez, Pensión por Supervivencia, Auxilio Fúnebre, la Transferencia de Valores Actuariales y la Separación del Sistema.

**Tabla 1: Datos Demográficos del INPREMA**

DATOS DEMOGRAFICOS DEL INPREMA					
Año	2011	2012	2013	2014	2015
Número de participantes activos	72843	72016	78749	84703	87550
Número de pensiones por vejez	12821	12947	14485	15395	15833
Número de pensiones por invalidez	685	692	575	543	538
<b>Edad promedio de los pensionados por vejez</b>	66 años	67 años	67 años	69 años	69 años
<b>Edad promedio de inicio de pensión por vejez</b>	56 años	56 años	56 años	57 años	57 años
<b>Edad promedio de pensionados por invalidez</b>	61 años	60 años	62 años	63 años	63 años

También, se brinda atención integral al jubilado y pensionado bajo diferentes áreas de intervención:

**Tabla 2: Servicios Sociales**

<b>Terapia Ocupacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A través de cursos de manualidades, coro, grupo de guitarra, danza, marimba, cursos de computación, inglés, Internet, Reparación de máquinas de coser, entre otros</li> </ul>	<b>Investigaciones Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Docentes que solicitan el beneficio de pensión por invalidez, reevaluación de la misma y pensiones por viudez y orfandad</li> </ul>
<b>Charlas Medicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A nivel Nacional, que contribuya a la prevención y tratamiento de enfermedades</li> </ul>	<b>Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de casos especiales a través de visitas domiciliarias</li> </ul>
<b>Celebraciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebraciones de fechas conmemorativas (día del padre y madre, premio Anual Prof. Toribio Bustillo Díaz, Día del Adulto Mayor, Fiesta Navideña)</li> </ul>	<b>Atención medica y odontológica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A nivel nacional a través de 25 médicos</li> </ul>
<b>Sobrevivencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de verificación de Supervivencia a los Maestros (as) Pensionados.</li> </ul>	<b>Brigadas de Salud a nivel Nacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante alianzas con instituciones con responsabilidad social</li> </ul>
		<b>Terapia recreativa cultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>excursiones a lugares turísticos</li> </ul>

## VII SERVICIOS FINANCIEROS

---

Para atender la demanda de financiamientos de los docentes activos y pasivos, se brindan opciones accesibles conforme a las características siguientes:

**Préstamos Personales:** Destinado para los usos que el participante estime conveniente con una tasa del 18% anual y hasta 60 meses plazo (cinco años).

**Préstamos Hipotecarios:** Destinado para compra, mejora y construcción de vivienda; liberación de hipoteca o compra de terreno, a un plazo máximo de 20 años (240 meses) y una tasa del 10% anual.

Con esta oferta de financiamiento se ha logrado ampliar la función social del Instituto con el transcurso de los años, como resultado de la intermediación de los recursos disponibles y canalizados a través de préstamos en condiciones competitivas.

## VIII PRINCIPALES LOGROS 2015

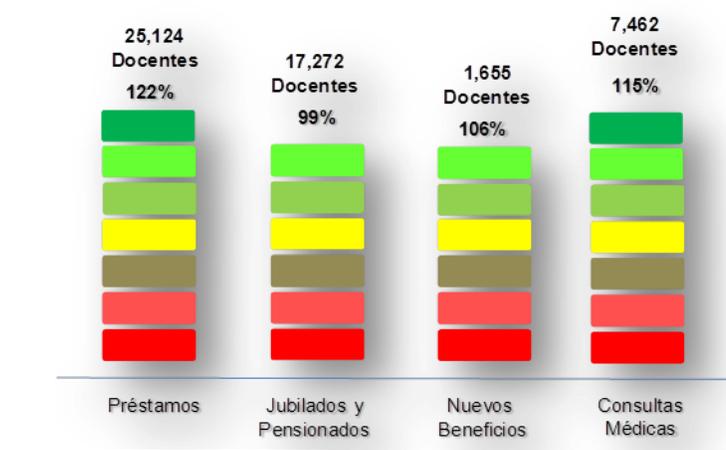
Para llevar a cabo el ejercicio de planificación 2016, el Instituto ha retomado los avances relevantes de la gestión 2015 y poder determinar en su justa dimensión, los objetivos y metas 2016.

Indicadores de Gestión por Resultados:

El modelo de gestión estratégica del INPREMA, le ha permitido incursionar en el proceso de alineamiento de la gestión con los propósitos del gobierno que ha sido dispuesto por la Secretaria de la Coordinación General del Gobierno (SCGG), registrando en el Sistema Presidencial de Gestión por Resultados el cumplimiento del Plan Operativo Anual.

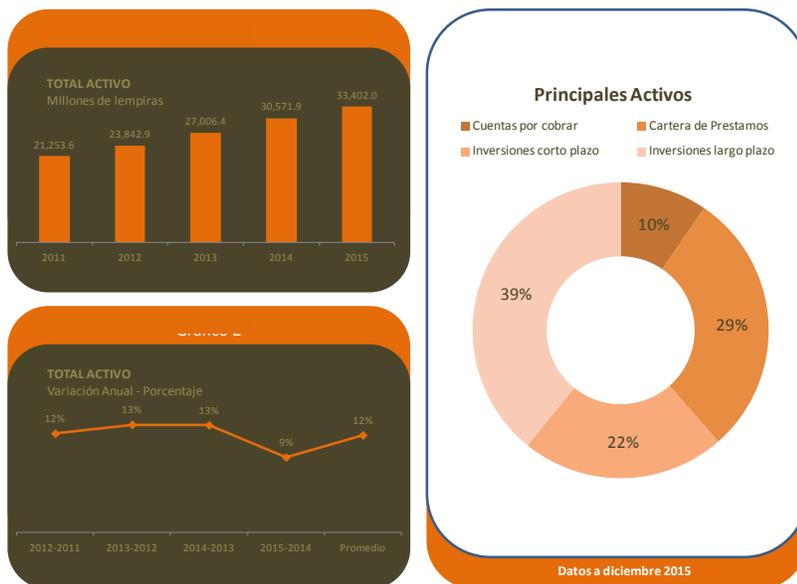
Al cierre de diciembre de 2015, el INPREMA ha logrado cumplir con las expectativas de todos los indicadores de medición por resultados que se evalúan mensualmente por parte de la SCGG tal cual se puede observar en el cuadro a continuación:

Grafico 7: Principales Indicadores de Gestión por Resultados



**En la perspectiva financiera,** el instituto logro avanzar en su recuperación financiera y actuarial. Los activos reflejan una tendencia de crecimiento (9%), incidiendo positivamente en el incremento del patrimonio y sus reservas (10%), la relación de activos productivos se mantiene estable (87%), los rendimientos provenientes de estos activos se han ubicado en un estándar válido (12%), el rendimiento sobre el patrimonio ha sido constante respecto a periodo anteriores (9%), los ratios de eficiencia siguen mostrando un comportamiento adecuado (6%) y los ingresos por aportaciones crecieron de forma interanual (4%) así como, los provenientes de los productos financieros (6%).

Grafico 6: Evolución de los Activos



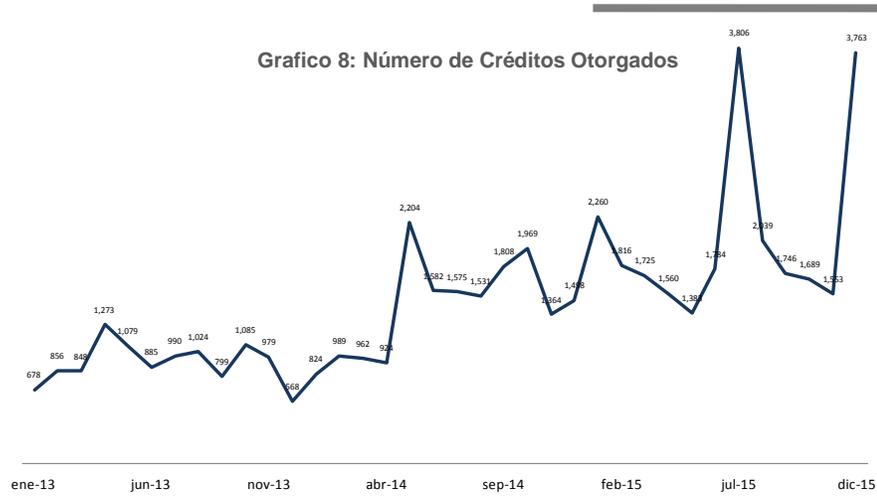
En la perspectiva del Participante, se ha logrado avanzar en la consolidación de su misión social, así como, el logro de resultados importantes en la atención de los docentes, entre estos aspectos se pueden mencionar los siguientes resultados:

Grafico 7: Servicios y Beneficios al Docente



En el año 2015 se otorgaron 25,124 préstamos a nivel nacional mediante un financiamiento en el orden de L2,660.4 millones.

La generación de nuevos créditos fue mayor que el previsto ya que al comparar las cifras con al año 2014, se aprecia un crecimiento en el número de préstamos otorgados de 46% (2014: 17,230 préstamos); y de 15% en los montos de financiamientos concedidos (2014: L2,273.2 millones); es decir, se ha ampliado la cobertura y alcances con servicios de préstamos a los participantes del sistema.



**Perspectiva de Procesos.** Sobre los resultados esperados en el mejoramiento de los **procesos interno** donde descansan las iniciativas de innovación y eficiencia, se pueden mencionar los siguientes resultados:

#### **Sistema de Administración por Procesos**

Con recursos provenientes del Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable No. BID/ATN/OC-14164-HO, que se denomina Plan de Fortalecimiento del Instituto Nacional de Previsión del Magisterio (INPREMA), el 13 de abril de 2015, se firmó el contrato con la empresa consultora Alfredo Paredes & Asociados Cía. Ltda., para ejecutar el primer componente del programa de consultoría para la “ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE PREVISIÓN DEL MAGISTERIO – INPREMA”.

Con este proyecto el INPREMA hoy cuenta con nuevos instrumentos para la gestión basados en la metodología Gestión o Administración por Procesos de Negocio (Business Process Management o BPM en inglés), que ha permitido forma ordenada mejorar el desempeño de la Institución a través de la gestión eficiente de los procesos del negocio, fortalecer su sistema de control interno, la gestión integral del riesgo y alinear el modelo de gestión institucional con las mejores prácticas.

En el 2015 se han continuado con el proyecto tecnológico que permitirá ofrecer servicios electrónicos al docente bajo un enfoque que permitirá reducir los tiempos de servicio y el costo de transacción, así como el acceso a información confiable, actualizaciones de los trámites de préstamos, beneficios y demás servicios provisionales.

**1** Herramienta de precalificación de préstamos ha permitido reducir significativamente el tiempo de atención al docente para el otorgamiento de préstamos. Con la puesta en producción de esta solución se registró una cifra histórica de créditos otorgados en el año 2015.

**2** Instalación de Kioscos de servicio ha permitido reducir significativamente el tiempo de atención al docente para el otorgamiento de préstamos. Con la puesta en producción de esta solución se registró una cifra histórica de créditos otorgados en el año 2015.

**3** Automatización del Crédito "Rapibono" Solución tecnológica para otorgar el producto "Rapibono" de forma automática mediante una atención de 3 minutos y acreditación en un tiempo record de 4 horas, con esta herramienta se atendieron 1,950 créditos en 11 días hábiles.

**PROCESOS TI**

*En el marco de la consultoría de procesos, se desarrolló un estudio del área de tecnología del INPREMA bajo la norma ITIL y se concluyó, entre otros aspectos, que la madurez de los procesos de TI se encuentra en el nivel 2 de la escala constituida por 3 niveles, lo que significa que los servicios y mecanismos de tecnología del INPREMA están administrados y controlados bajo condiciones estándar.*

## VIII ESTRATEGIA 2016

Con el esfuerzo conjunto del Directorio de Especialistas y un equipo de trabajo multidisciplinario integrado por los Gerentes y jefes de departamento, unidad y personal clave de la organización, se desarrolló el Plan Operativo Institucional 2016.

En esta agenda de trabajo, se ha establecido la responsabilidad y el compromiso de lograr un fortalecimiento acelerado y consistente del INPREMA de forma integral, aspiración fundamentada en los principios filosóficos que establecen los objetivos y lineamientos estratégicos futuros definidos en el Plan Estratégico Institucional.

También, en este ejercicio fueron integrados los lineamientos definidos por la Secretaria de Coordinación General de Gobierno en el esquema que a continuación presentamos:

Principales Objetivos 2016:

	Desempeño al 2015	2016
<b>Perspectiva Financiera</b>		
1.1 Incrementar los ingreso por aportaciones y rendimientos sobre inversión	●●○○○○	●○○○○○
1.1.1 Incrementar Cartera Crediticia: Mayor profundización productos	●●○○○○	●○○○○○
1.1.2 Expansión de Mercado: Incorporación de nuevas instituciones educativas	●●○○○○	●○○○○○
1.2 Mayor Eficiencia de gastos y Productividad de Los Recursos Disponibles	●●○○○○	●○○○○○
1.2.1 Conversión de Activos Improductivos en Activos Productivos	●●○○○○	●○○○○○
<b>Perspectiva del Participante</b>		
2.1 Mejora continua en el Servicio, basado en: tiempo de respuesta, accesibilidad, amabilidad y cobertura geográfica	●●●○○○	●○○○○○
2.1.1 Mejora en el Tiempo de Entrega de productos, Beneficios y Servicios	●●●○○○	●○○○○○
2.1.2 Amabilidad y Atención oportuna a las necesidades del Participante.	●●●○○○	●○○○○○
2.2 Productos y Servicios Centrados en la necesidad del participante de acuerdo a sus preferencias	●●●○○○	●○○○○○
2.2.1 Conocer las Expectativas y Preferencias del Participante	●●●○○○	●○○○○○
2.2.2 Estrategias de Tasas de Interés, Plazos basada en los costos internos y Condiciones de Mercado	●●○○○○	●○○○○○
2.3 Responsabilidad Social de acuerdo a la capacidad económica y orientada a fortalecer la lealtad del participante	●●●○○○	●○○○○○
2.3.1 Integrar programas sociales relacionados con sistemas médicos, educativos e integración productiva para reforzar la lealtad y sentido de pertenencia del Participante	●●●○○○	●○○○○○
2.2.2 Mejora en la Percepción en cuanto al Servicio Social del Instituto	●●●○○○	●○○○○○

	Desempeño al 2015	2016
<b>Perspectiva del Procesos Internos</b>		
3.1 Fortalecer los procesos de Innovación:	●○○○○○	●○○○○○
3.1.1 Nuevos productos y servicios basados en medios electrónicos	●○○○○○	●○○○○○
3.1.2 Gestión de la Rentabilidad por área de Negocio y Segmento de Participantes	●○○○○○	●○○○○○
3.1.3 Alianzas Estratégicas para optimizar recursos y ampliar cobertura	●●○○○○	●○○○○○
3.2 Diseñar Procesos de Gestión de Clientes	●●○○○○	●○○○○○
3.2.1 Conocer las preferencias de nuestros participantes.	●●○○○○	●○○○○○
3.2.2 Programas Sociales Alineados a la Estrategia	●●○○○○	●○○○○○
3.2.3 Sistemas de comunicación y atención de Gestiones o Reclamos	●●○○○○	●○○○○○
3.3 Fortalecer los procesos operativos:	●●○○○○	●○○○○○
3.3.1 Flexibilidad y adaptabilidad de los procesos a la nueva estrategia	●●○○○○	●○○○○○
3.3.2 Sistemas de Control Interno en los procesos y estructuras	●●○○○○	●○○○○○
3.4 Fortalecer los procesos regulatorios y legales:	●●○○○○	●○○○○○
3.4.1 Cumplimiento estricto de las normativas y regulaciones	●●○○○○	●○○○○○
3.4.2 Gestión de Riesgos	●●○○○○	●○○○○○

	Desempeño al 2015	Priorizado
<b>Perspectiva Formación y Crecimiento</b>		
4.1 Gente alineada y Comprometida con los objetivos	●●○○○○	●○○○○○
4.1.1 Gestión por competencias	●○○○○○	●○○○○○
4.1.2 Fomentar el aprendizaje continuo y gestión del conocimiento	●●○○○○	●○○○○○
4.1.3 Cultura de Calidad en el Servicio y trabajo en equipo	●●○○○○	●○○○○○
4.1.4 Evaluación y compensación basada en Cumplimiento de Objetivos	●○○○○○	●○○○○○
4.2 Soporte e Innovación Tecnológica	●●○○○○	●○○○○○
4.2.1 Innovación Medios electrónicos de Servicio e Interconectividad con Terceros	●●○○○○	●○○○○○
4.4.2 Asegurar Continuidad del Negocio en situaciones normales y adversas	●●○○○○	●○○○○○
4.4.3 Automatización de Procesos críticos	●●○○○○	●○○○○○
4.4.3 Sistemas Gerenciales que favorezcan la Toma de Decisión	●●○○○○	●○○○○○

Principales Metas 2016:

Pasar de una colocación de de L2,600 a L3,000 millones	Incrementar L2,100 millones la cartera de inversiones	Brindar 1,677 beneficios, incluyendo 982 jubilaciones y pensiones	Estabilización del Sistema BYTE
Pasar de 20,640 a 21,140 préstamos nuevos	Se construye un 20% de las obras del banco de proyectos	Pasar de 17,532 jubilados y pensionados a 18,698 docentes	Implementar 10 nuevas soluciones tecnológicas
El índice de mora se mantiene en 3.5%	El ROE se mantiene en un rango del 10% y 11% y ROA 8% y 9%	Pasar de 7,400 consultas médicas a 8,000	Implementar el Sistema de Gestión por Procesos y Gestión por Competencias

Factores éxito del POA 2016:

El equipo de trabajo del proceso de planificación institucional, ha ratificado que para el logro de la visión institucional del instituto se requiere ponderar el accionar de trabajo sobre los factores críticos de éxito que se resumen a continuación:

FACTORES CRITICOS DE ÉXITO:	IMPULSORES
<b>Solvencia Patrimonial:</b> <b>Solidez</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equilibrio actuarial.</li> <li>2. Rentabilidad Financiera</li> <li>3. Optimización de Recursos.</li> <li>4. Auto-sostenibilidad</li> </ol>
<b>Gestión de la Calidad:</b> <b>Confiabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percepción del participante.</li> <li>2. Calidad de Servicio / producto</li> <li>3. Productos enfocados.</li> <li>4. Mas cerca del participante</li> <li>5. Enfoque Social del instituto: Reforzar sentido de pertenencia del participante</li> </ol>
<b>Procesos y sistemas:</b> <b>Innovación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modernización y estandarización.</li> <li>2. Sistemas de Control Interno</li> <li>3. Innovación.</li> <li>4. Documentación de políticas y procesos.</li> </ol>
<b>Soporte Tecnológico y Talento Humano: SOLIDO, CONFIABLE, INNOVADOR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabilidad y escalabilidad Tecnológica.</li> <li>2. Canales de servicio Electrónicos.</li> <li>3. Competencias del Talento Humano.</li> <li>4. Clima Laboral</li> <li>5. Integración: Equipos de alto rendimiento</li> </ol>

Actividades Estratégicas:

La esencia de la estrategia de INPREMA planteada a desarrollar durante el periodo 2014-2018, reside en puntualizar las actividades con un ingrediente diferenciador que es la innovación.

Con esta perspectiva, en el 2016, se pretende dar seguimiento puntualizado a doce (12) Actividades Estratégicas:

1. Lograr la modernización del Instituto mediante tecnologías enfocadas a: Mejoras en el Servicio y optimización de costos.
2. Generar "Alianzas Estratégicas" para optimizar los recursos, aportar al desarrollo del País y ampliar la cobertura de servicio.
3. Incrementar la rentabilidad mediante una mayor participación de cartera en los Activos Productivos, considerando el impacto de riesgos de mercado.
4. Ampliar el mercado con la incorporación de otras instituciones del sector educativo.
5. Maximizar el uso de la capacidad instalada optimizando los costos operacionales.
6. Garantizar la continuidad del negocio mediante la implementación de tecnologías de información y telecomunicaciones de alta disponibilidad.
7. Implementar un Clima laboral con personal altamente motivado, que promueva el cumplimiento de objetivos y resultados
8. Implementar un sistema de Gestión por competencias que permita adaptar el talento humano a las exigencias de la estrategia y lograr mayor productividad.
9. Establecer una estrategia de excelencia operativa que permita competir en precios, agilidad y calidad en productos y servicios.
10. Crear una cultura de mejoramiento continuo y modernizar los procesos de tal forma que garanticen la calidad en el servicio y el control Interno de la operación.
11. Implementar una cultura de "Conoce a tu cliente", a fin de identificar sus expectativas y generar productos enfocados a sus necesidades.
12. Inculcar un "Sentido de Pertenencia al Instituto" en los beneficiarios y aportantes, mediante programas sociales basados en las necesidades de Jubilados y beneficiarios.

## IX MATRIZ DE ACTIVIDADES 2016

A continuación se presenta un resumen de los principales proyectos e iniciativas estratégicas que se desarrollan en el 2016 para lograr los principales objetivos del próximo año. Este ejercicio de planificación, se ha llevado a cabo en conjunto con todas las áreas del Instituto a fin de lograr compromisos y esfuerzos conjuntos hacia una meta compartida.

1. Formalizar y sanear los terrenos en litigio 
2. Programas de responsabilidad social auto sostenible: Centro de Día 
3. Sistema de comunicación efectivo y de atención de reclamos 
4. Programa especial para conocer las expectativas del cliente: encuestas, grupos focales. 
5. Alianzas estratégicas con instituciones sin fines de lucro para brindar servicios sociales 
6. Plan de Salud Integral para los Jubilados y Pensionados 
7. Afiliar centros educativos privados del sector superior 
8. Producto consolidación de deuda 
9. Activar Crédito Hipotecario 
10. Diseñar crédito hipotecario de escritura abierta 
11. Producto Adelanto de aguinaldo y catorceavo mes 
12. Diseñar nuevos productos especiales del PPCI (Deuda, Total, Garantía, etc.) 
13. Contratar empresas Outsourcing para cobro de la cartera del sector privado 
14. Reactivar la cobranza administrativa de la cartera en mora 

15. Servicio electrónico de control de gestiones por medio del portal Web 
16. Canales de autoservicio: Kioscos, Call Center, ATM. 
17. Implementar el sistema (workflow]) para aprobación de créditos 
18. Instalar kioscos de manejo de colas para el área de servicio al cliente 
19. Herramienta de precalificación de créditos 
20. Implementación de una herramienta de evaluación de servicio al docente y medir la satisfacción y calidad 
21. Proyecto de gestión de calidad en servicio 
22. Comercialización de activos fijos 
23. Inventario, saneamiento y venta de activos eventuales 
24. Inversión en bonos a mediano y largo plazo del Gobierno de Honduras 
25. Sistema de Seguimiento de indicadores de desempeño. 
26. Sistema de gestión de talento humano por competencia 
27. Programa para implementar equipos de alto desempeño 
28. Sistema de Administración por Procesos 
29. Módulos para administración de Recursos Humanos 
30. Implementación de Web Query para apoyar el desarrollo de consultas gerenciales 
31. 
32. Implementación de infraestructura para interconexión con terceros 
33. Automatizar el proceso de prestaciones sociales 
34. Diseñar la nueva pagina Web 