

## PLAN ANUAL OPERATIVO 2022

### 1 Perspectiva del cliente.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>1.1. Mejorar la experiencia del cliente por medio de actividades informativas y de capacitación.</b>	1.1.1. Realizar charlas informativas, capacitación y actividades con los clientes.	Anual
<b>1.2. Realizar actividades de comunicación, publicidad y mercadeo.</b>	1.2.1. Realizar campañas publicitarias, brochures, artículos y material de promoción de servicios.	Anual

### 2 Perspectiva del capital de la información y comunicación.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>2.1. Mejorar la calidad, excelencia operacional y gestión digital.</b>	2.1.1. Realizar la adquisición y renovación de equipo tecnológico.	Plurianual
	2.1.2. Realizar la renovación y actualización de las licencias de los sistemas que ha adquirido el puesto de bolsa.	Plurianual

### 3 Perspectiva del aprendizaje y crecimiento del capital humano.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>3.1. Desarrollar actividades de aprendizaje y crecimiento del capital humano</b>	3.1.1. Realizar y coordinar capacitaciones para el personal.	Plurianual

### 4 Perspectiva de los procesos internos, gestión operativa, capital humano y organizacional.

Objetivo Operativo	Meta	Plazo
<b>4.1. Desarrollar actividades de gestión operativa, administrativa para el adecuado accionar de la organización.</b>	4.1.1. Realizar pago de remuneraciones y contribuciones respectivas al personal para la operativa de la empresa.	Plurianual
	4.1.2. Realizar el registro contable del incentivo del SEDI y bonificación por el desempeño.	Plurianual
	4.1.3. Contar con contrato de alquiler de oficinas, equipos y otros para brindar servicio.	Plurianual
	4.1.4. Contar con los recursos para obligaciones de carácter impositivo.	Plurianual
	4.1.5. Utilizar servicios públicos (agua, luz, telecomunicaciones y servicio correo).	Plurianual
	4.1.6. Mantener vigentes contratos requeridos de mantenimiento de equipo tecnológico, oficinas y vehículo.	Plurianual
	4.1.7. Realizar pago servicios a la BNV y entidades financieras para operativa y servicio.	Plurianual
	4.1.8. Contratar servicios gestión y apoyo.	Plurianual
	4.1.9. Contratar con pólizas de seguros para cobertura de personal y equipos.	Plurianual
	4.1.10. Adquisición de suministros de oficina, papelería y suministros de cómputo.	Plurianual
	4.1.11. Inversión de las utilidades generadas en el periodo para uso de capital de trabajo.	Anual
	4.1.12. Realizar pago de dividendos al BNCR, según aplicación de la política de dividendos.	Plurianual

