



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**INFORME TRIMESTRAL
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
TRIMESTRE II 2022**

SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



INFORME TRIMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Abril - Junio de 2022

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción | 4 |
| 2. Postulados Estratégicos | 5 |
| 3. Plan Operativo Anual (POA) 2022 | 6 |
| 4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) | 7 |
| 5. Desempeño del Plan Operativo Anual | 8 |
| 5.1 Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento | 11 |
| 5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB) | 11 |
| 5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO) | 12 |
| 5.1.3 Dirección de Estudios (DDE) | 14 |
| 5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI) | 15 |
| 5.1.5 Dirección Jurídica (DJU) | 16 |
| 5.1.6 Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI) | 17 |
| 5.1.7 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) | 18 |
| 5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD) | 20 |
| 5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC) | 21 |
| 5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF) | 23 |
| 5.1.11 Departamento de Recursos Humanos (RRHH) | 24 |
| 5.1.12 Departamento de Comunicaciones | 25 |
| 6. Conclusiones y/o recomendaciones | 27 |

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN durante el segundo trimestre del año 2022, a través de los resultados de los indicadores de productos establecidos para estos fines, con miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, así como para apoyar la comunicación oportuna de los efectos obtenidos para el período en cuestión. Cabe señalar, que el análisis de los citados resultados sirve de apoyo para valorar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para evaluar las herramientas y/o procedimientos requeridos para el seguimiento y revisión de la ejecución de la estrategia.

Es importante acotar, que la planificación estratégica y operativa de la Superintendencia de Pensiones está diseñada con el propósito de dar respuesta a las demandas de los tiempos actuales y asumir los cambios requeridos para el cumplimiento de las operaciones bajo los nuevos esquemas de trabajo. A lo anterior, se añade el hecho de la necesaria y asidua articulación de las iniciativas institucionales con la planificación del sector seguridad social, las líneas de acción del Plan de Gobierno 2020-2024 y a la visión país de largo plazo, establecida en la Estratégica Nacional de Desarrollo (END).

Finalmente, y no menos relevante el POA de la SIPEN utiliza un método de gobernanza apoyado en el intercambio de información y comunicación permanente, dado que facilita a la Alta Dirección la toma de decisiones en forma ágil y oportuna frente a los eventos que se presentan en el ámbito de aplicación del Sistema Previsional, y además garantiza la obtención de los resultados esperados.

2. Postulados Estratégicos

- **Misión**

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

- **Visión**

Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional.

- **Valores:**

- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Vocación de servicio

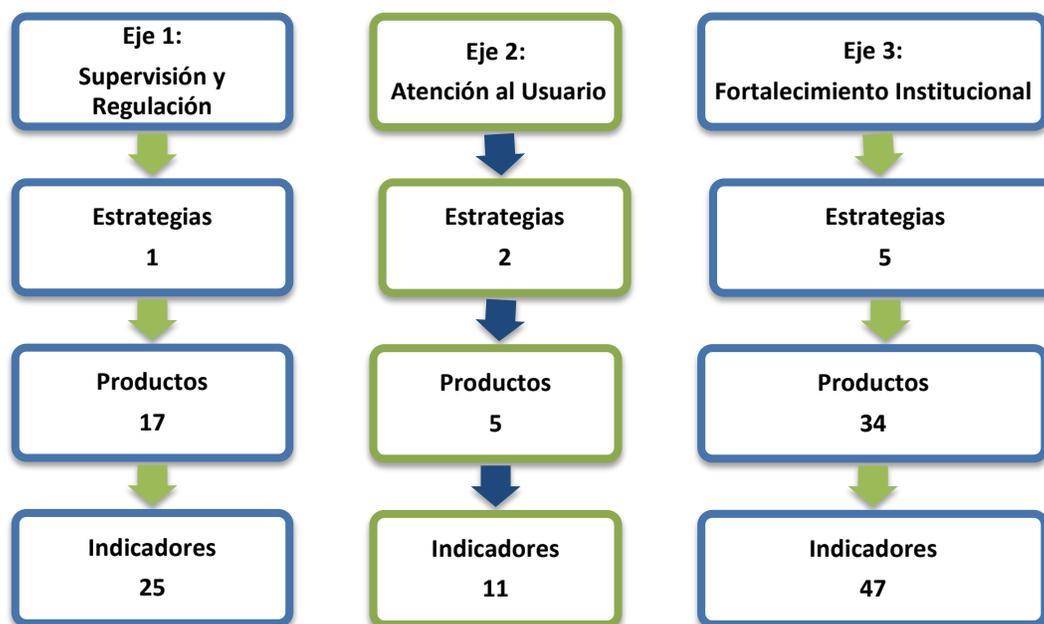
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

| Ejes estratégicos | Objetivos estratégicos |
|--------------------------------------|---|
| Supervisión y Fiscalización | Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones. |
| Atención al Usuario | Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios. |
| Fortalecimiento Institucional | Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional. |

3. Plan Operativo Anual (POA) 2022

El Plan Operativo Anual (POA) está compuesto por estrategias, productos, indicadores, actividades y metas que gestiona cada área funcional y que los mismos apuntan al cumplimiento del objetivo estratégico definido en el eje que le corresponde.

El POA 2022 está conformado de la manera mostrada en la siguiente ilustración:



4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) implementó un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) para la planificación estratégica y operativa de la institución, el cual permitirá aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas instituidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

Como parte de implementación del SME, se determinaron rangos de aceptación o semaforización con respecto a las metas de los indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2022, los cuales fueron definidos por las áreas responsables, revisados por el equipo de Planificación y Desarrollo y posteriormente aprobados por el Sr. Superintendente de Pensiones.

A continuación, presentamos las principales consideraciones que fueron tomadas en cuenta para la determinación de los umbrales de aceptación:

- Los umbrales están definidos en función del porcentaje con respecto a la meta del indicador. Es decir, si la meta es un 90%, el 100% del umbral corresponde a ese 90%.
- Los indicadores expresados en cantidad y tiempo se consideran dicotómicos y los mismos deberán cumplir con las siguientes condiciones:
 - Los indicadores expresados en cantidad:
 - **Verde:** si el porcentaje de cumplimiento es $\geq 100\%$ de la meta establecida.
 - **Rojo:** si el porcentaje de cumplimiento es $\leq 99\%$ de la meta establecida.
 - Exceptuando aquellos cuyas metas admiten cierto nivel de tolerancia para estar dentro del umbral amarillo.
 - Los indicadores expresados en tiempo:
 - **Verde:** si el porcentaje de cumplimiento es $\leq 100\%$ de la meta establecida.
 - **Rojo:** si el porcentaje de cumplimiento es $\geq 101\%$ de la meta establecida.

5. Desempeño del Plan Operativo Anual

Durante el período abril – junio de 2022, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **99%**, superando la meta establecida de un **92%** y reafirma el valor del compromiso de los colaboradores de la entidad con la excelencia y calidad de las ejecutorias institucionales.

El POA está conformado por **56 productos** y **83 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde medición de unos **57**, para un **69%** de las metas planificadas. A continuación podrán visualizar el desglose según la dirección y/o departamento.

| Código | Área | Productos | Indicadores | Indicadores del trimestre |
|--------------|--|-----------|-------------|---------------------------|
| DCB | Dirección Control de Beneficios | 1 | 4 | 3 |
| DCO | Dirección Control Operativo | 6 | 7 | 5 |
| DDE | Dirección Estudios | 5 | 13 | 9 |
| DCI | Dirección de Control de Inversiones | 2 | 3 | 3 |
| DJU | Dirección Jurídica | 5 | 5 | 3 |
| DSTCCRyLI | Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI | 2 | 2 | 1 |
| OAI | Oficina de Acceso a la Información Pública | 3 | 5 | 5 |
| DPD | Dirección Planificación y Desarrollo | 12 | 17 | 7 |
| DTIC | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación | 5 | 7 | 7 |
| DAF | Dirección Administrativa Financiera | 10 | 10 | 8 |
| DRH | Departamento Recursos Humanos | 3 | 8 | 5 |
| DDC | Departamento Comunicaciones | 1 | 1 | 1 |
| CEP | Comisión de Ética Pública | 1 | 1 | 0 |
| Total | | 56 | 83 | 57 |

Tabla 1*Resultados Plan Operativo Anual segundo trimestre de 2022*

| Código | Área | % Avance Programado | % Avance Ejecutado | % Desviación |
|------------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| DCB | Dirección de Control de Beneficios | 100% | 100% | 0% |
| DCO | Dirección de Control Operativo | 100% | 100% | 0% |
| DDE | Dirección de Estudios | 100% | 100% | 0% |
| DCI | Dirección de Control de Inversiones | 100% | 100% | 0% |
| DJU | Dirección Jurídica | 100% | 100% | 0% |
| DSTCCRyLI | Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI | 100% | 100% | 0% |
| OAI | Oficina de Acceso a la Información Pública | 100% | 100% | 0% |
| DPD | Dirección de Planificación y Desarrollo | 100% | 83% | 17% |
| DTI | Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación | 100% | 100% | 0% |
| DAF | Dirección Administrativa Financiera | 100% | 100% | 0% |
| DRH | Departamento de Recursos Humanos | 100% | 100% | 0% |
| DDC | Departamento de Comunicaciones | 100% | 100% | 0% |
| | | | | |

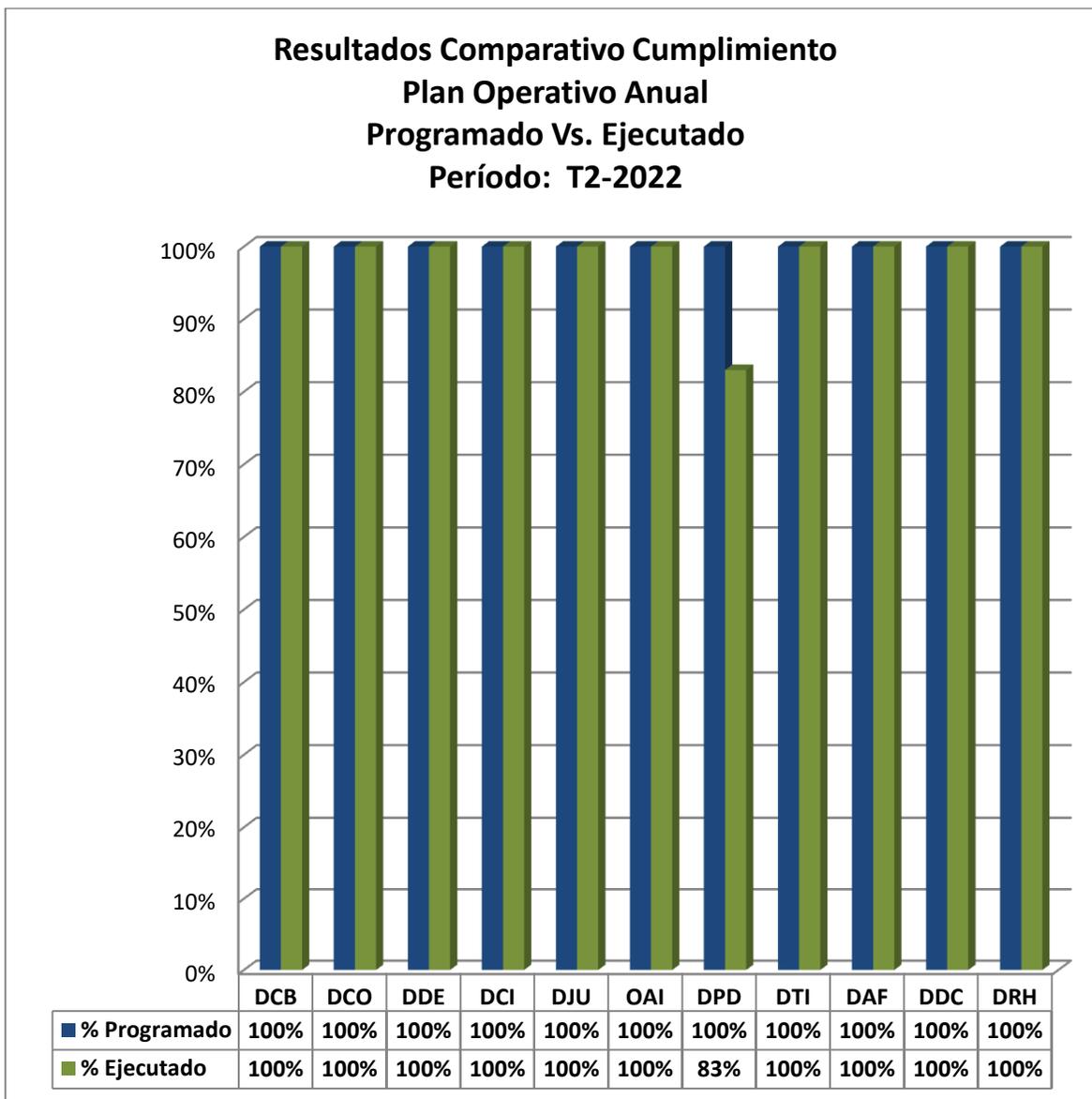
***Nota:** El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período en cuestión.*

La Tabla 1 muestra que para el segundo trimestre de 2022, once (11) áreas que poseen objetivos para medir lograron un cumplimiento del 100% de sus metas programadas y una (1) posee una desviación menor o igual al 17%.

Gráfico 1

Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

Período: T2, 2022



5.1 Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento

5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)

La Dirección de Control de Beneficios tiene como objetivo velar por el correcto otorgamiento y tramitación de los beneficios establecidos en la Ley núm. 87-01, sus modificaciones y normas complementarias, a fin de contribuir a garantizar la credibilidad y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones; incluyendo la supervisión de los procesos relacionados al otorgamiento de los beneficios de solicitudes de Pensiones por Vejez, Supervivencia, Discapacidad, Cesantía por Edad Avanzada, Pensión a cargo del Fondo de Solidaridad Social (FSS) y solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DCB, en el segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas definidas.

| Dirección de Control de Beneficios | | | | |
|--|--|---------------------|--------------|---|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones | Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período | ≥ 95% | 95% |  100% |
| | Porcentaje de expedientes de supervivencia revisados en el período | ≥ 90% | 100% |  100% |
| | Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período | ≥ 95% | 97% |  100% |

5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)

Tiene como objetivo principal supervisar los entes fiscalizados en materia de su desempeño operacional, asegurándose que cumplan con el marco legal y regulatorio; así como los procesos críticos de Afiliación, Traspaso, Recaudación, Dispersión y Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

En lo adelante, se muestra un resumen de los principales logros obtenidos en las metas definidas por la DCO, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al monitoreo de los productos precisados en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas programadas.

| Dirección de Control Operativo | | | | |
|---|---|-----------------------|----------------|--|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Supervisión del proceso de Administración de CCI | Promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI | 5 días hábiles | 3 días hábiles |  100% |
| Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI | Porcentaje de casos gestionados producto de los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de reclamación de Estados de CCI | 100% | 100% |  100% |
| Alta y Baja de Promotores y Representantes de Traspaso | Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP | 2 días hábiles | 1 día hábil |  100% |

| Dirección de Control Operativo | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|---|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Supervisión de Estados Financieros AFP | Cantidad de días en que se entrega el Informe de EEFF de las AFP luego de la recepción de los Estados | 10 días hábiles | 7 días hábiles |  100% |
| Inspección a los entes supervisados | Porcentaje de informes de inspección entregados a los entes supervisados en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la fecha del acta de cierre | 100% | 100% |  100% |
| | Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección | 100% | 100% |  100% |

5.1.3 Dirección de Estudios (DDE)

La Dirección de Estudios tiene como objetivo principal elaborar estadísticas, estudios y análisis sobre el Sistema Previsional y de otros sectores relacionados, así como llevar a cabo funciones de coordinación entre las direcciones técnicas de la SIPEN. De igual manera, corresponde a esta dirección la publicación de los datos estadísticos e informaciones relevantes para analizar la evolución del Sistema Dominicano de Pensiones y promover su transparencia. Asimismo, realiza investigaciones y estudios con la finalidad de evaluar y proyectar el funcionamiento del Sistema Previsional.

Debajo se exhiben los principales avances obtenidos en las metas programadas por la DDE, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para el período que nos ocupa ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de los resultados esperados.

| Dirección de Estudios | | | | |
|---|--|---------------------|--------------|--|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Boletines Estadísticos Trimestrales publicados | Porcentaje de destinatarios satisfecho con la publicación (Boletines Estadísticos Trimestrales publicados) | 70% | 87% |  100% |
| Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional | Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido | 3 | 3 |  100% |
| | Cantidad de NOTES publicados en el plazo establecido | 3 | 3 |  100% |
| | Cantidad de informes y/o reportes de investigación realizados | 1 | 1 |  100% |

| Dirección de Estudios | | | | |
|---|--|---------------------|--------------|---|
| Eje Estratégico 2: Atención al Usuario | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos y talleres | Cantidad de personas formadas en cursos y talleres | 250 | 337 |  100% |
| | Porcentaje de satisfacción con la capacitación de Acciones formativas en torno al SDP impartidas | 98% | 98% |  100% |
| Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP | Cantidad de material didáctico e informativo publicado en medios digitales | 10 | 23 |  100% |
| | Cantidad de acciones formativas de corta duración | 8 | 15 |  100% |
| | Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración (Charlas/ Seminarios/ Actividades Infantiles) | 450 | 820 |  100% |

5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI)

La Dirección de Control de Inversiones tiene como responsabilidad fiscalizar y supervisar que las inversiones que se realicen con los recursos de los Fondos de Pensiones cumplan con lo establecido en la Ley núm. 87-01 y sus modificaciones, Reglamento de Pensiones y demás normas complementarias.

Asimismo, verifica las políticas y procedimientos que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), aplican en el proceso de inversiones con la finalidad de identificar los

riesgos operativos inherentes al mismo. En adición, elabora y remite diariamente el vector de precios con el cual las AFP valoran los instrumentos financieros adquiridos a favor de los Fondos de Pensiones.

A continuación, se despliegan los avances obtenidos en las metas establecidas por la DCI, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas programadas.

| Dirección de Control de Inversiones | | | | |
|--|--|----------------------------|---------------------|--|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicador | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión | Cantidad de vector de precios remitidos dentro del plazo establecido | 682 | 682 |  100% |
| Eje Estratégico 2: Atención al Usuario | | | | |
| Producto | Indicador | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones | Cantidad de reportes colocados en la web | 27 | 27 |  100% |
| | Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web | 30 | 30 |  100% |

5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)

La Dirección Jurídica se encarga de estudiar, analizar y resolver todos los casos que en materia jurídica sean tratados en la Superintendencia, incluyendo las consultas que le realicen todas las demás direcciones de la institución. Funge como consultora legal de la institución para todo lo relacionado al Sistema Dominicano de Pensiones y asesora a la máxima autoridad y demás áreas en la elaboración de estudios e interpretación de todo lo que concierna a aspectos legales.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DJU, durante la ejecución del segundo del año 2022 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período el área realizó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus resultados y objetivos esperados.

| Dirección Jurídica | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|--|
| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Atención a las controversias referentes al SDP | Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP | 100% | 100% |  100% |
| Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP | Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 3 días hábiles | 98% | 100% |  100% |
| Eje Estratégico 2: Atención al Usuario | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Elaboración de certificaciones del sistema dominicano de pensiones | Porcentaje de solicitudes de certificaciones del SDP que son elaboradas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles | 98% | 100% |  100% |

5.1.6 Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI)

La Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión tiene como objetivo cumplir la función de Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (conformada por representantes de las instituciones miembros según lo establecido en el artículo 99 de la Ley núm. 87-01), instancia que toma las decisiones relativas a la clasificación de riesgos de instrumentos financieros para que constituyan alternativa de inversión de los Fondos de Pensiones, a la

inclusión de nuevos tipos de instrumentos financieros en la lista de alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones y establecimiento de los límites de inversión aplicables a los mismos.

A continuación, se desglosa un resumen de los principales avances obtenidos en las metas programadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento realizado a los productos contenidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que la referida área alcanzó en promedio, el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

| Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|--|
| Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión | | | | |
| Producto | Indicador | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Revisión y supervisión de la calificación de riesgo de los instrumentos financieros aprobados como alternativas de inversión para los fondos de pensiones (nuevos aprobados) | Porcentaje de revisiones periódicas validadas | 96% | 100% |  100% |

5.1.7 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

La OAI tiene la responsabilidad de recibir y tramitar las solicitudes de información institucional, dar el apoyo y la orientación requerida por los solicitantes, así como realizar los trámites necesarios, dentro de la SIPEN, para entregar la información solicitada, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la institución. Además, asegurar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información y la mejor comunicación entre la Superintendencia de Pensiones y los ciudadanos.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas programadas por la OAI, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período correspondiente ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

| Oficina de Acceso a la Información Pública | | | | |
|---|--|---------------------|--------------|---|
| Eje Estratégico 2: Atención al usuario | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Atención al usuario | Índice de accesibilidad a los servicios | 95% | 100% |  100% |
| | Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios | 92% | 95% |  100% |
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Servicio al ciudadano de acceso a la información pública | Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04 | 100% | 100% |  100% |
| | Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311 | 10 días hábiles | N/D | N/D |
| Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional | Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG | 97% | N/D | N/D |

A continuación, se visualiza la observación del indicador que no presenta resultados sobre la efectividad de su meta para el período evaluado:

El indicador “**Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311**” no presenta datos debido a que no fueron realizadas consultas a través del 311 en el trimestre reportado en el presente informe.

El indicador “**Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG**” no presenta resultados debido a que la Dirección General de Ética e Integridad Pública (DIGEIG) no ha remitido la puntuación correspondiente al mes de junio de 2022.

5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)

La Dirección de Planificación y Desarrollo tiene como objetivo principal dirigir, coordinar y supervisar la elaboración y aplicación de políticas, planes, programas y proyectos que se realizan en la institución, así como también de propuestas de desarrollo y aprendizaje institucional, gestión y aseguramiento de la calidad, reingeniería de procesos y gestión de cooperación internacional. De igual manera, evalúa el impacto de los mismos para la toma de decisiones vinculadas y el establecimiento de alternativas.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DPD, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). En el período evaluado ejecutó en promedio el ochenta y tres por ciento (**83%**) del total de sus objetivos planificados.

| Dirección de Planificación y Desarrollo | | | | |
|---|--|---------------------|----------------|---|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Mantener la certificación internacional bajo el estándar de la norma ISO 9001 vigente | Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías | 100% | 100% |  100% |
| Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero | Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF | 8 días hábiles | 7 días hábiles |  100% |

| Dirección de Planificación y Desarrollo | | | | |
|---|---|---------------------|-----------------|---|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) | Cantidad de informes del SMMGP elaborados en el plazo establecido | 1 | 1 |  100% |
| Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) | Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP | 8 días hábiles | 12 días hábiles |  0% |
| Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN | Índice de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos | 97% | 99% |  100% |
| | Índice de satisfacción de los servicios en el portal web | 90% | 99% |  100% |
| Formulación del POA 2023 con Enfoque a Resultados | Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI | 10 días hábiles | 10 días hábiles |  100% |

El indicador “Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP”, no obtuvo la meta programada, debido a que el analista responsable se encontraba de licencia médica.

5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)

La Dirección tiene la responsabilidad de proveer y fortalecer a la Superintendencia de Pensiones con investigación, desarrollo e innovación en materia de Tecnología de la Información y Comunicación. Evaluando y sustentando los procesos automatizados que operan en cada una de las áreas y direcciones, garantizando el buen funcionamiento de toda la red informática y medios de comunicación digital.

En ese sentido, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DTIC, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período reportado ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas.

| Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------|--|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Mantener la certificación Internacional bajo el standard ISO 27001 vigente | Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditoría bajo el estándar ISO 27001 | 100% | 100% |  100% |
| | Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGS | 90% | 100% |  100% |
| Mantenimiento a los servidores | Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología | 100% | 100% |  100% |
| Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los software | Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los software existente | 95% | 100% |  100% |
| Soporte a usuario | Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos | 90% | 100% |  100% |

| Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación | | | | |
|--|---|---------------------|--------------|---|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Requerimientos de activos tecnológicos | Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico | ≤1 hora | 1 hora |  100% |
| Requerimientos de nuevos desarrollo de software | Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de software | 95% | 100% |  100% |

5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de dirigir las actividades administrativas y financieras de la institución, a los fines de disponer el presupuesto necesario, para lograr el buen desempeño de la Superintendencia, velando por el cumplimiento de las políticas, normas, y procedimientos administrativos establecidos; y asegurando el uso racional de los recursos financieros.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DAF, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de las metas establecidas.

| Dirección Administrativa y Financiera | | | | |
|---|--|---------------------|----------------|---|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Adquisición de Bienes y Servicios | Porcentaje de cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios CC | 100% | 100% |  100% |
| Elaboración de Estados Financieros Tiempo de entrega del estado financiero | Tiempo de entrega del estado financiero | 7 días hábiles | 7 días hábiles |  100% |

| Dirección Administrativa y Financiera | | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|--|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Pagos a suplidores de Bienes y Servicios | Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento | 100% | 100% |  100% |
| Liquidación de Retenciones | Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales | 5 días hábiles | 5 días hábiles |  100% |
| Conciliaciones Bancarias | Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria | 5 días hábiles | 5 días hábiles |  100% |
| Cuadro Estadístico Mensual | Tiempo de Entrega del Informe | 10 días hábiles | 10 días hábiles |  100% |
| Mantenimiento preventivo de la infraestructura | Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo | 100% | 100% |  100% |
| Ejecución Presupuestaria por productos de la EPP | Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP | 15 días hábiles | 9 días hábiles |  100% |

5.1.11 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)

El Departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de implantar y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos, que enmarcado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, garantice la existencia y permanencia de empleados y funcionarios motivados, honestos e idóneos, que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la RRHH, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos delimitados en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período que nos ocupa valorar, el área ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

| Departamento de Recursos Humanos | | | | |
|--|---|---------------------|--------------|---|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Productos | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Capacitación y Adiestramiento de Personal | Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación | 25% | 53% |  100% |
| | Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación | 90% | 100% |  100% |
| Evaluación de Desempeño | Índice de tardanza | ≤7% | 6.5% |  100% |
| | Índice de ausentismo | ≤1.2% | 0.9% |  100% |
| | Índice de rotación | ≤5% | 2.9% |  100% |

5.1.12 Departamento de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones tiene la responsabilidad de difundir la imagen institucional, a fin de apoyar el plan estratégico de la organización; proporcionando coherencia e integración entre objetivos y servicios ofertados y manteniendo una comunicación activa entre todas las unidades que la integran, a través de la difusión en los medios de comunicación.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DDC, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período valorado ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas establecidas.

| Departamento de Comunicaciones | | | | |
|---|--|----------------------------|---------------------|--|
| Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional | | | | |
| Producto | Indicadores | Metas del trimestre | Resultado T2 | Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta |
| Implementación del Plan de Comunicaciones | Porcentaje de respuesta a las consultas realizadas a través de las RRSS dentro del plazo establecido | 100% | 100% |  100% |

6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el segundo trimestre del año 2022, la Planificación Operativa presentó resultados positivos obteniendo un promedio de **99%** de cumplimiento, lo cual ratifica que la Superintendencia de Pensiones es una entidad apegada a los valores institucionales y con un enfoque en resultados y estándares de excelencia, con miras a la satisfacción permanente de sus partes interesadas.

A saber, fueron evaluados un total de doce (**12**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia, a través de 57 indicadores de productos. El **92% (11)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al **100%** y el **8% (1)** un área de la institución presentó desviación, cuyas acciones correctivas para mitigar el rezago reportado se encuentran definidas.

Mientras que de los 57 indicadores de productos instituidos para obtener la efectividad de la entidad, 56 cumplieron con el 100% de las metas planificadas, 1 indicador presentó desviación inferior o igual al 17% y 2 indicadores no presentaron medición debido a razones externas a la SIPEN que han sido valoradas y expuestas en el contenido del presente informe.

En atención a lo anterior, se exhorta a la Alta Dirección y a los responsables del desarrollo de los productos continuar fomentando el compromiso de la SIPEN con miras a permanecer logrando satisfactoriamente los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa.



Elaborado por:

Wanda Ramos
Encargada del Depto. de
Formulación, Monitoreo y
Evaluación PPP



Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de Planificación
y Desarrollo



Aprobado por:

Ramón E. Contreras Genao
Superintendente de
Pensiones