



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

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

SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



INFORME TRIMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Julio - septiembre 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	9
5.1 Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento	12
5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)	12
5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)	13
5.1.3 Dirección de Estudios (DDE)	15
5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI)	16
5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)	17
5.1.6 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	18
5.1.7 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	20
5.1.8 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	21
5.1.9 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	23
5.1.10 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	24
5.1.11 Departamento de Comunicaciones	26
6. Conclusiones y/o recomendaciones	27

1. Introducción

El presente informe persigue presentar de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN durante el tercer 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-impactos 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 Estrategia 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

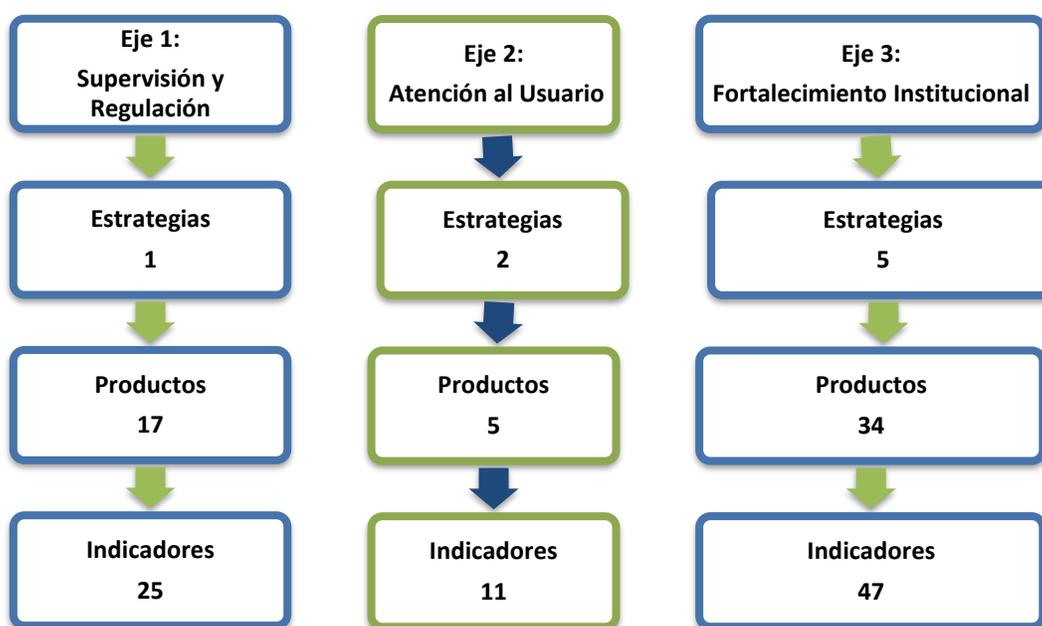
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

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 julio – septiembre de 2022, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **100%**, superando la meta establecida de un **92%** y reafirmando 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 unas **50 métricas** para un **60%** 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	7
DDE	Dirección Estudios	5	13	3
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	0
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	3	5	3
DPD	Dirección Planificación y Desarrollo	12	17	6
DTIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	6
DAF	Dirección Administrativa Financiera	10	10	9
DRH	Departamento Recursos Humanos	3	8	6
DDC	Departamento Comunicaciones	1	1	1
CEP	Comisión de Ética Pública	1	1	0
Total		56	83	50

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

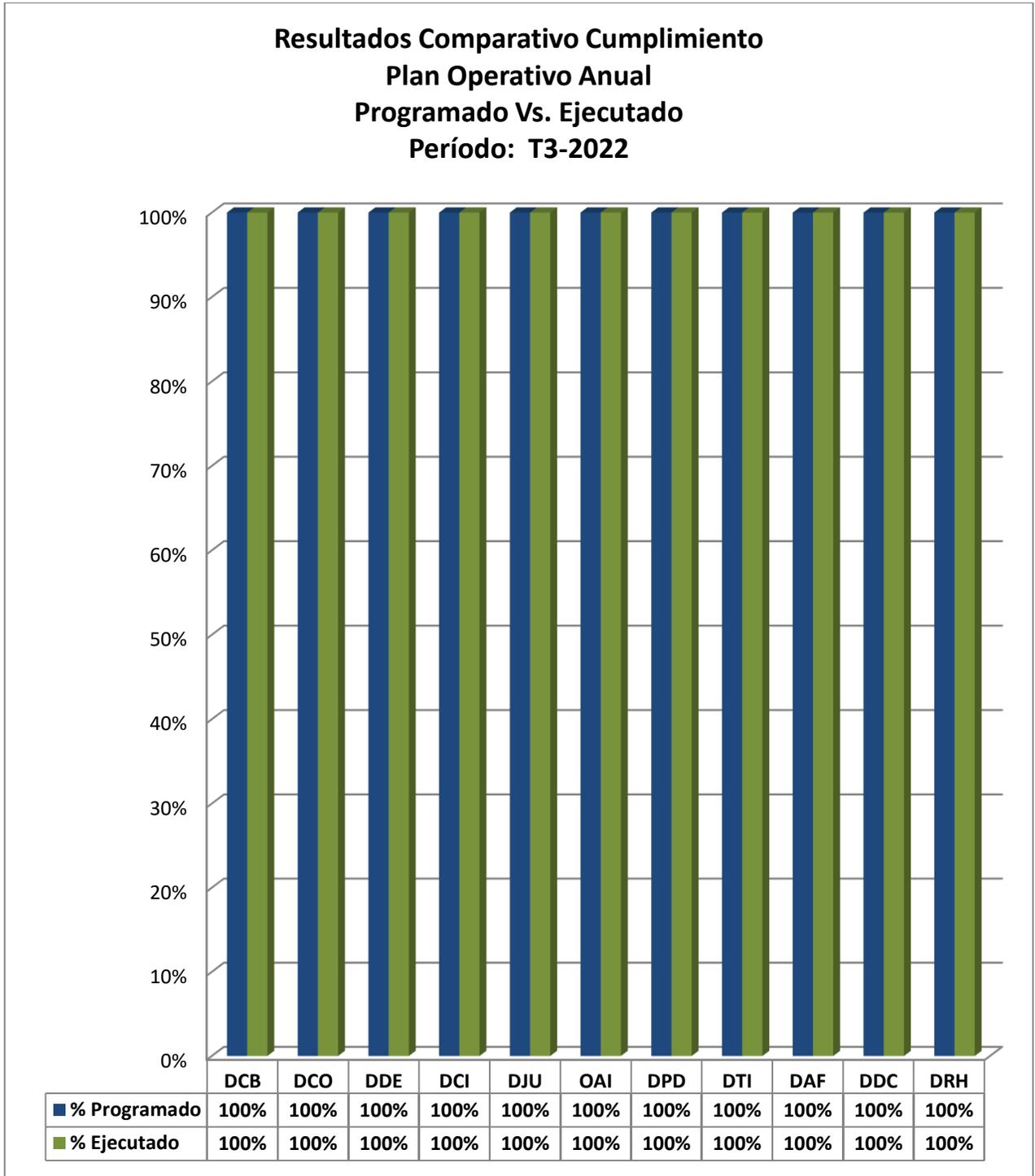
Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	100%	0%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	100%	0%
DDE	Dirección de Estudios	100%	100%	0%
DCI	Dirección de Control de Inversiones	100%	100%	0%
DJU	Dirección Jurídica	100%	100%	0%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	100%	0%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	100%	0%
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 tercer trimestre de 2022, las once (11) áreas que poseen objetivos para medir lograron un cumplimiento del 100% de sus metas programadas.

Gráfico 1

*Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)
Período: T3, 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 responsabilidad 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, Sobrevivencia, 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 tercer 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				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultados T3	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 sobrevivencia revisados en el período	≥ 90%	89%	 99%
	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥ 95%	99%	 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 tercer 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	Resultados T3	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%

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultados T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
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%
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	9 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%
Evaluación de Promotores de Pensiones	Cantidad de días hábiles en los que se remiten los informes de resultados de evaluación de promotores luego de culminar la última evaluación	9 días hábiles	9 días hábiles	 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 tercer 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				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultados T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
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%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Meta del trimestre	Resultado T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de material didáctico e informativo publicado en medios digitales	10	17	 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 tercer 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				
Producto	Indicador	Meta del trimestre	Resultado T3	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	715	715	 100%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultados T3	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 tercer 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	Resultados T3	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%	98%	 100%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Meta del trimestre	Resultado T3	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 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 tercer 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.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T3	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	4 días hábiles	 100%
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 **“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

Gubernamental (DIGEIG), no ha remitido la puntuación correspondiente al mes de septiembre de 2022.

5.1.7 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 estos 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 tercer 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 cien por ciento (**100%**) del total de sus objetivos planificados.

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	8 días hábiles	8 días hábiles	 100%
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%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	8 días hábiles	1 día hábil	 100%
Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	90%	94%	 100%
Formulación, seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2022	Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI	10 días hábiles	7 días hábiles	 100%
Ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)	Porcentaje de implementación del PRS	60%	65%	 100%

5.1.8 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 tercer 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 T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Mantener la certificación Internacional bajo el standard ISO 27001 vigente	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 softwares	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los softwares existentes	95%	100%	 100%
Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	90%	100%	 100%
Requerimientos de activos tecnológicos	Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	1 hora	 100%
Requerimientos de nuevo desarrollo de software	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de software	95%	100%	 100%

5.1.9 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 tercer 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 T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Ejecución Presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	7 días hábiles	 100%
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	7 días hábiles	7 días hábiles	 100%
Cuadro Estadístico Mensual	Tiempo de Entrega del Informe	10 días hábiles	7 días hábiles	 100%

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T3	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	4 días hábiles	 100%
Manejo y control de activos fijos	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos en el portal de transparencia	8 días hábiles días luego de finalizado el semestre	3 días hábiles días luego de finalizado el semestre	 100%
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	3 días hábiles	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	100%	100%	 100%

5.1.10 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 tercer 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 T3	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	35%	72%	 100%
	Índice de clima laboral	82%	86%	 100%
Clima Laboral	Porcentaje de mejoras implementadas acorde a los resultados del clima laboral	80%	100%	 100%
	Índice de tardanza	≤7%	7%	 100%
Evaluación de Desempeño	Índice de ausentismo	≤1.2%	0.3%	 100%
	Índice de rotación	≤5%	1.3%	 100%

5.1.11 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 tercer 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	Indicador	Meta del trimestre	Resultado T3	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 tercer trimestre del año 2022, la Planificación Operativa presentó resultados positivos obteniendo un promedio de **100%** 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 once (**11**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia, a través de 50 indicadores de productos. El **100% (11)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al **100%**.

Mientras que, de los 50 indicadores de productos instituidos para obtener la efectividad de la entidad, 49 cumplieron con el 100% de las metas planificadas y 1 indicador no presentó 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