



INFORME TRIMESTRAL: PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) TRIMESTRE II 2023

Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Julio 2023

INFORME TRIMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Abril - Junio de 2023

Contenido

1. Introducción	4
2. Postulados Estratégicos	5
3. Plan Operativo Anual (POA) 2023	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)	16
5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)	17
5.1.6 Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI)	19
5.1.7 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	20
5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	22
5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	24
5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	26
5.1.11 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	27
5.1.12 Departamento de Comunicaciones	28
6. Conclusiones y/o recomendaciones	30

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 2023, 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 analizar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para evaluar las herramientas y procedimientos requeridos para el seguimiento y evaluación de la ejecución de la estrategia.

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).

En ese tenor, se debe resaltar que, en el presente año 2023 se han realizado ajustes significativos en diferentes acciones operativas y sus respectivas métricas de desempeño, con el propósito de afianzar el logro de la Planificación Estratégica 2021-2025, con especial énfasis en servicios relacionados a los ejes estratégicos: *“Supervisión y Regulación”* y *“Atención al Usuario”*, mismos que están vinculados al rol de esta Superintendencia de Pensiones, así como con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP).

Los avances se exponen en el contenido del presente informe, considerando que en esta SIPEN se utiliza un modelo de dirección apoyado en el intercambio de información y comunicación permanente, a propósito de facilitar a la Alta Gerencia y a los ciudadanos en general, conocer en forma ágil y oportuna los eventos no deseados, así como los efectos positivos que se presentan en el ámbito de responsabilidad de la entidad y la aplicación del Sistema Previsional, garantizando 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

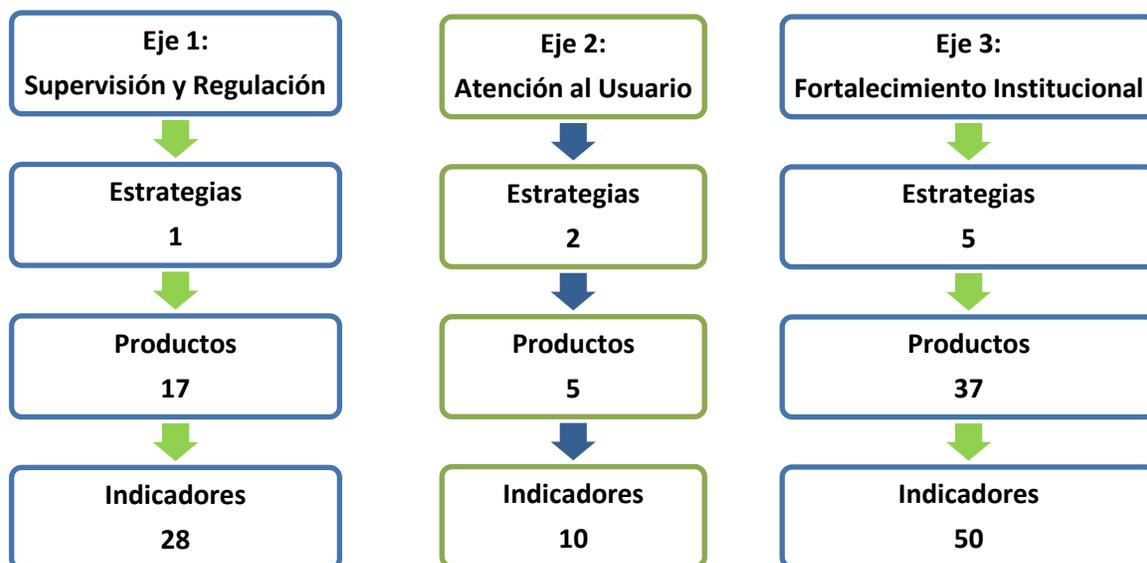
- **Ejes y Objetivo estratégicos:**

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) 2023

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 2023 está conformado de la manera mostrada en la siguiente ilustración:



4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) ha instaurado un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) para la planificación estratégica y operativa de la institución, el cual permite aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión adecuada de los resultados y metas instituidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, que además admite el establecimiento de 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 establecido.

Como parte del referido SME, se determinaron rangos de aceptación o semaforización con respecto a las metas de los indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2023, 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, le 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 establecer un 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 2023, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **98%**, lo cual sustenta el logro de la meta establecida de un **93%**.

El POA está conformado por **59 productos** y **88 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde la medición de unos **59**, para un **67%** 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	6	5
DCO	Dirección Control Operativo	6	7	6
DDE	Dirección Estudios	5	13	7
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	18	8
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	7
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	11	12	9
DRH	Departamento Recursos Humanos	3	7	4
DDC	Departamento Comunicaciones	2	1	1
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	2	2	0
Total		59	88	59

Tabla 1*Resultados Plan Operativo Anual segundo trimestre de 2023*

Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	100%	0%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	94%	6%
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%	99%	1%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	98%	2%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	90%	10%
DAF	Dirección Administrativa Financiera	100%	99%	1%
DRH	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	0%
DDC	Departamento de Comunicaciones	100%	100%	0%

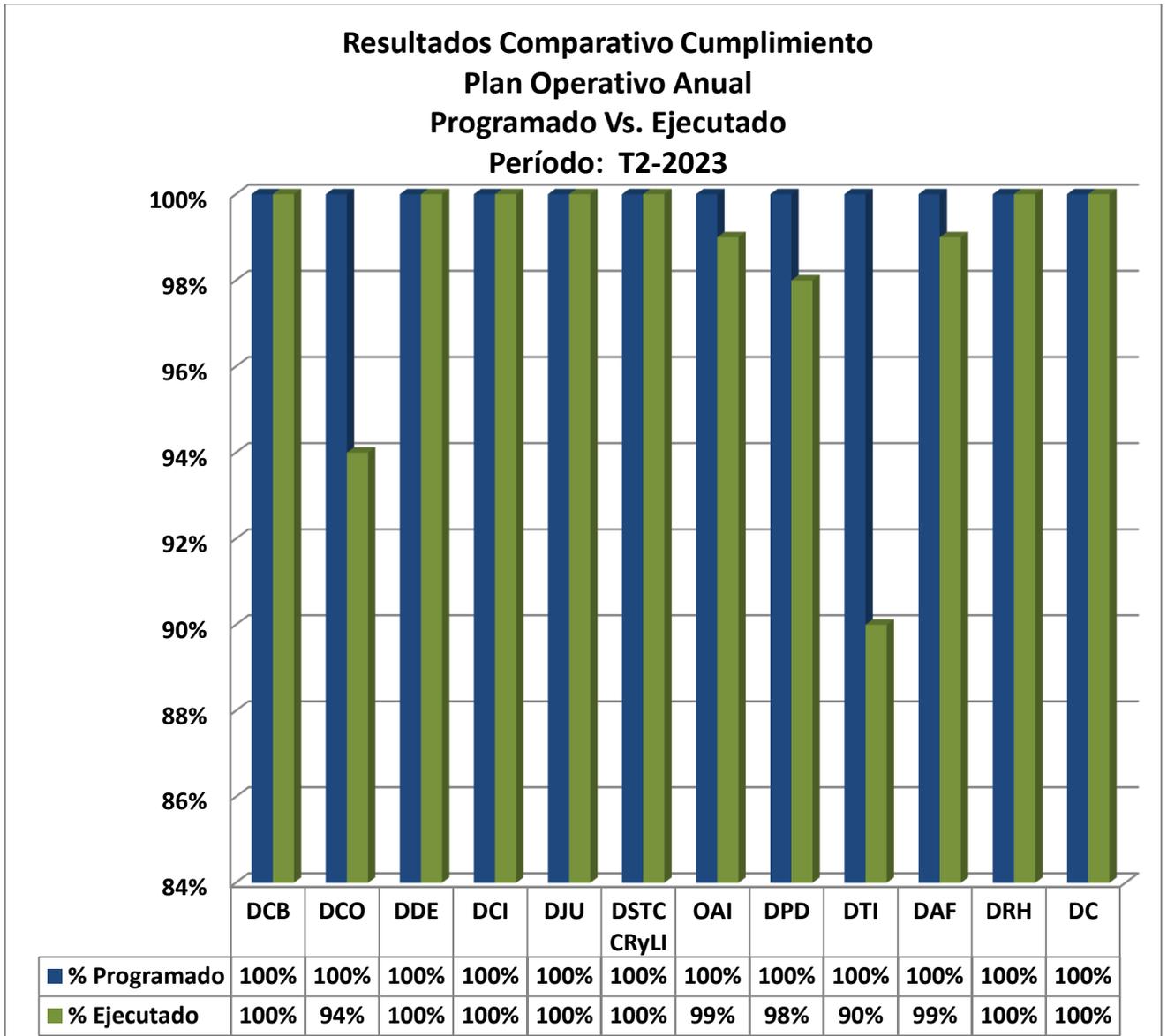
Nota: El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período en cuestión.

La Tabla 1 muestra que, para el segundo trimestre de 2023, siete (7) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el cincuenta y ocho por ciento (58%) del total. Con una desviación inferior o igual a 10% se encuentran la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, la Dirección de Planificación y Desarrollo, la Dirección de Control de Operativo, la Dirección Administrativa y Financiera y la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Gráfico 1

Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

Período: T2, 2023



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, 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 esta dirección, en el segundo trimestre del año 2023 en base al seguimiento y monitoreo 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	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 pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥ 95%	96.80%	 100%
	Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período	≥ 75%	79.93%	 100%

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Producto	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 cesantía por edad avanzada revisados en el período	≥ 75%	94%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥90%	96%	 100%

Es importante exponer, con relación a las labores de supervisión realizadas, que la Dirección de Control de Beneficios contempló la revisión de un total de **2,359 expedientes** de los tramitados para las diferentes prestaciones que actualmente ofrece el Sistema Previsional, de los cuales el **48%** (1,133) fueron de solicitudes por sobrevivencia, **7%** (161) de discapacidad, **16%** (375) de Ingreso Tardío, **17%** (408) Cesantía por Edad Avanzada y **12%** (282) de Vejez.

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 2023 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se ejecutó en promedio el noventa y cuatro por ciento (**94%**) del total de sus metas programadas.

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Producto	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	2 días hábiles	 100%
Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI	Porcentaje de casos gestionados según 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%
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	10 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%	66%	 66%
	Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección	100%	100%	 100%

Sobre los resultados obtenidos, cabe precisar que el indicador “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”, no alcanzó la meta debido a que el informe de inspección de AFP Siembra presentó retraso en su remisión, a propósito de cambios en el procedimiento referente a la firma de este.

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 2023 en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para el período en cuestión logró 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	Resultado T2	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%
	Cantidad de informes y/o reportes de investigación realizados	2	4	 100%

Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos, talleres y diplomados	Cantidad de personas formadas en cursos, talleres y diplomados	350	446	 100%
	Porcentaje de satisfacción con la capacitación de Acciones formativas en torno al SDP impartidas	98%	99%	 100%
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de acciones formativas de corta duración	9	28	 100%
	Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración	470	1,142	 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 2023 de su Plan Operativo Anual (POA). Para el período se 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	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 trimestre del año 2023 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado cumplió el cien por ciento (**100%**) del total de sus resultados y objetivos esperados.

Dirección Jurídica				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Producto	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 03 días hábiles	98%	100%	 100%

Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	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%

En el ciclo reportado, fueron revisadas y aprobadas **48 solicitudes de publicidades recibidas** por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en el plazo establecido. De igual manera, se emitieron en el plazo establecido, **38 certificaciones** del Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), así como fueron atendidos **5 casos de controversias referentes al Sistema Dominicano de Pensiones (SDP)**.

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.

En lo adelante, se verifica un resumen de los principales hitos obtenidos en las metas programadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2023, como resultado del seguimiento realizado a los productos contenidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que la referida área alcanzó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
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 2023 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período correspondiente ejecutó en promedio el noventa y nueve por ciento (**99%**) del total de sus metas planificadas.

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	93%	98%	 100%
	Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios	91%	86%	 94.51%

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	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	1 día hábil	 100%
Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	98%	100%	 100%

El indicador **“Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios”** no alcanzó la meta esperada. De acuerdo con el informe de satisfacción de los servicios presenciales a los ciudadanos, el resultado fue de 99%, sin embargo, lo concerniente a los servicios virtuales, el resultado fue de 73%.

El indicador **“Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG”** se presenta con resultados parciales debido a que la Dirección General de Ética e Integridad Pública (DIGEIG) no ha remitido la puntuación correspondiente al mes de junio de 2023.

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 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 segundo trimestre del año 2023 en base al seguimiento y monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el noventa y ocho por ciento (**98%**) del total de sus objetivos planificados.

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	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	8 días hábiles	 100%
Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral SMMGP	8 días laborables del mes siguiente al cierre	8 días laborables	 100%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	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	8 días hábiles	 100%
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción a los servicios presenciales	98%	99%	 100%
	Índice de satisfacción de los servicios virtuales	88%	73%	 83%
Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	Primeros 10 días hábiles del mes de diciembre	4 días hábiles	 100%
Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2023	Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del POA	10 días hábiles	10 días hábiles	 100%

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 2023 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período reportado ejecutó en promedio el noventa por ciento (**90%**) del total de sus metas.

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	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 SGSI	90%	29%	 32%
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 existente	95%	100%	 100%

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	90%	96%	 100%
	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	1 hora	 100%
Requerimientos de activos tecnológicos	Porcentaje de desarrollo de nuevos softwares	95%	100%	 100%

El indicador **“Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI”**, tenía programado cerrar 7 hallazgos para el primer semestre de 2023, sin embargo, sólo fueron tratados de 2 (29%) de lo planificado.

En el plazo evaluado, se realizaron satisfactoriamente 7 requerimientos de mejoras de los softwares existente.

A través de la Mesa de Ayuda de Servicios TIC fueron recibidas un total de **549 solicitudes de servicios** de los cuatros departamentos que conforman la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. De estos 549 tickets, sólo el 9% (50) completó la encuesta para evaluar el servicio brindado. Asimismo, el departamento de Soporte Técnico brindó asistencia a 239 tickets en un tiempo promedio de una hora.

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 2023 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el noventa y nueve por ciento (**99%**) del total de las metas establecidas.

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	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	7 días hábiles	5 días hábiles	 100%
Pagos a proveedores 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 entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	4 días hábiles	 100%
	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales TSS	3 días hábiles	3 días hábiles	 100%
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	4 días hábiles	 100%

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Cuadro Estadístico Mensual	Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros	10 días hábiles	6 días hábiles	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	100%	97%	 97%
Ejecución Presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	12 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 las metas planificadas por el departamento de RRHH, mismo que delimita las acciones ejecutadas en el segundo trimestre del año 2023 en base al seguimiento de los productos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de las metas establecidas.

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%	30%	 100%

Departamento de Recursos Humanos				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	Porcentaje de cumplimiento de la evaluación de la eficacia de la capacitación	100%	100%	 100%
Evaluación del desempeño	Índice de tardanza	≤7%	4.4%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	1%	 100%

5.1.12 Departamento de Comunicaciones (DC)

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 2023 en base al seguimiento y monitoreo 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 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 ejecución del Plan de Comunicación 2023	100%	100%	 100%

6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el segundo trimestre del año 2023, la Planificación Operativa presentó resultados satisfactorios obteniendo un promedio de **98%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de doce (**12**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia, a través de 59 indicadores de productos. El **58% (7)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al **100%**; mientras que el **42% (5)** de las áreas de la institución presentan desviaciones, cuyas oportunidades de mejoras han sido reportado en el presente informe. En ese sentido, se han canalizado los paliativos y acciones correctivas de lugar para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados en las áreas aplicables.

Mientras que, de los 59 indicadores de productos, 54 (92%) cumplieron con el 100% de las metas planificadas, 5 (8%) presentaron algún tipo de desviación.

En general, los eventos no deseados que han incidido en el incumplimiento de las metas establecidas se encuentran definiendo o aplicando las medidas correctivas en lo que concierne a la planificación de los trabajos y comunicación de los involucrados.

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



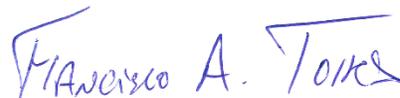
Elaborado por:

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



Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de Planificación y
Desarrollo



Aprobado por:

Francisco A. Torres Díaz
Superintendente de
Pensiones