



INFORME TRIMESTRAL
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
TRIMESTRE I 2024

Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Abril 2024

INFORME TRIMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Enero - Marzo de 2024

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
Abril 2024

Contenido

1. Introducción
2. Postulados Estratégicos
3. Plan Operativo Anual (POA) 2024
4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)
5. Desempeño del Plan Operativo Anual
 - 5.1 Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento
 - 5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)
 - 5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)
 - 5.1.3 Dirección de Estudios (DDE)
 - 5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI)
 - 5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)
 - 5.1.6 Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI (DSTCCRyLI)
 - 5.1.7 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)
 - 5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)
 - 5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)
 - 5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)
 - 5.1.11 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)
 - 5.1.12 Departamento de Comunicaciones (DC)
 - 5.1.13 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)
6. Conclusiones y/o recomendaciones

1. Introducción

En el presente informe¹ se presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN en el primer trimestre del año 2024, 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 están diseñadas 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).

En ese tenor, se debe resaltar que, en el año 2023 se realizaron 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, transparente y oportuna los eventos no deseados, así como los efectos positivos que se presentan en el ámbito de responsabilidad de la entidad y el funcionamiento del Sistema Previsional, garantizando la obtención de los resultados esperados.

¹ Este documento se encuentra en versión preliminar y en revisión

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

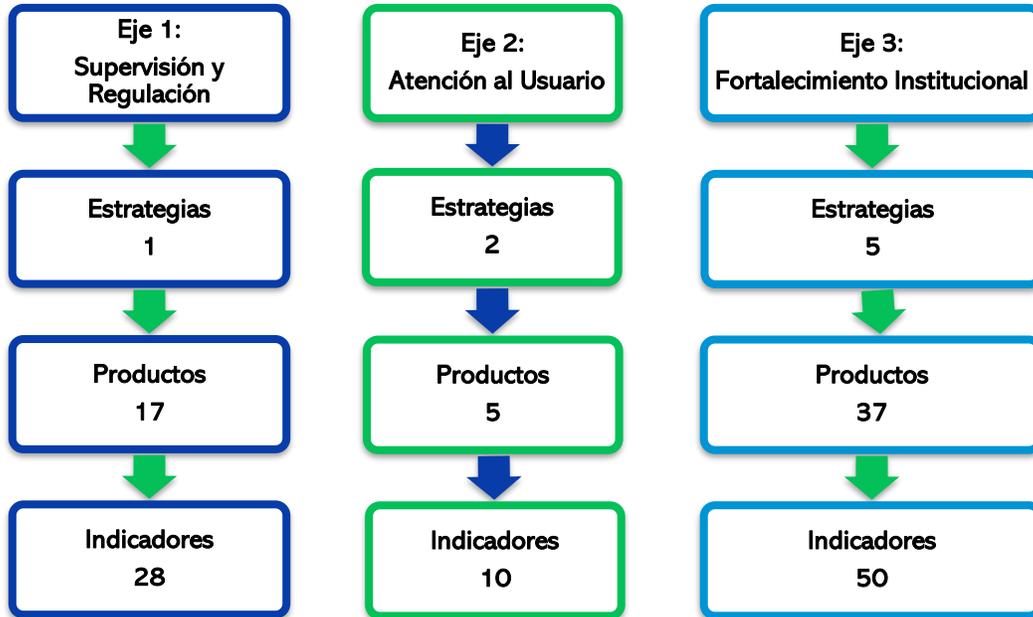
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
Supervisión y Regulación	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 usuarios 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) 2024

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 2024 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 programadas, 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) 2024, 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 enero – marzo de 2024, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **95%**, 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 78, para un 89% de las metas planificadas. A saber, el desglose según la dirección y/o departamento sigue a continuación.

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del trimestre
DCB	Dirección de Control de Beneficios	1	6	6
DCO	Dirección de Control Operativo	6	7	6
DDE	Dirección de Estudios	5	13	12
DCI	Dirección de Control de Inversiones	2	3	3
DJU	Dirección Jurídica	5	5	5
DSTCCRYLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	2	2	2
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	3	5	5
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	12	18	15
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	6
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	11	12	10
DRH	Departamento de Recursos Humanos	3	7	5
DDC	Departamento de Comunicaciones	2	1	1
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	2	2	2
Total		59	88	78

Tabla 1*Resultados del Plan Operativo Anual para el primer trimestre de 2024*

Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	92%	8%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	95%	5%
DDE	Dirección de Estudios	100%	74%	26%
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%	96%	4%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	99%	1%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	83%	17%
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	100%	100%	0%
DRH	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	0%
DDC	Departamento de Comunicaciones	100%	100%	0%
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	100%	N/A	N/A

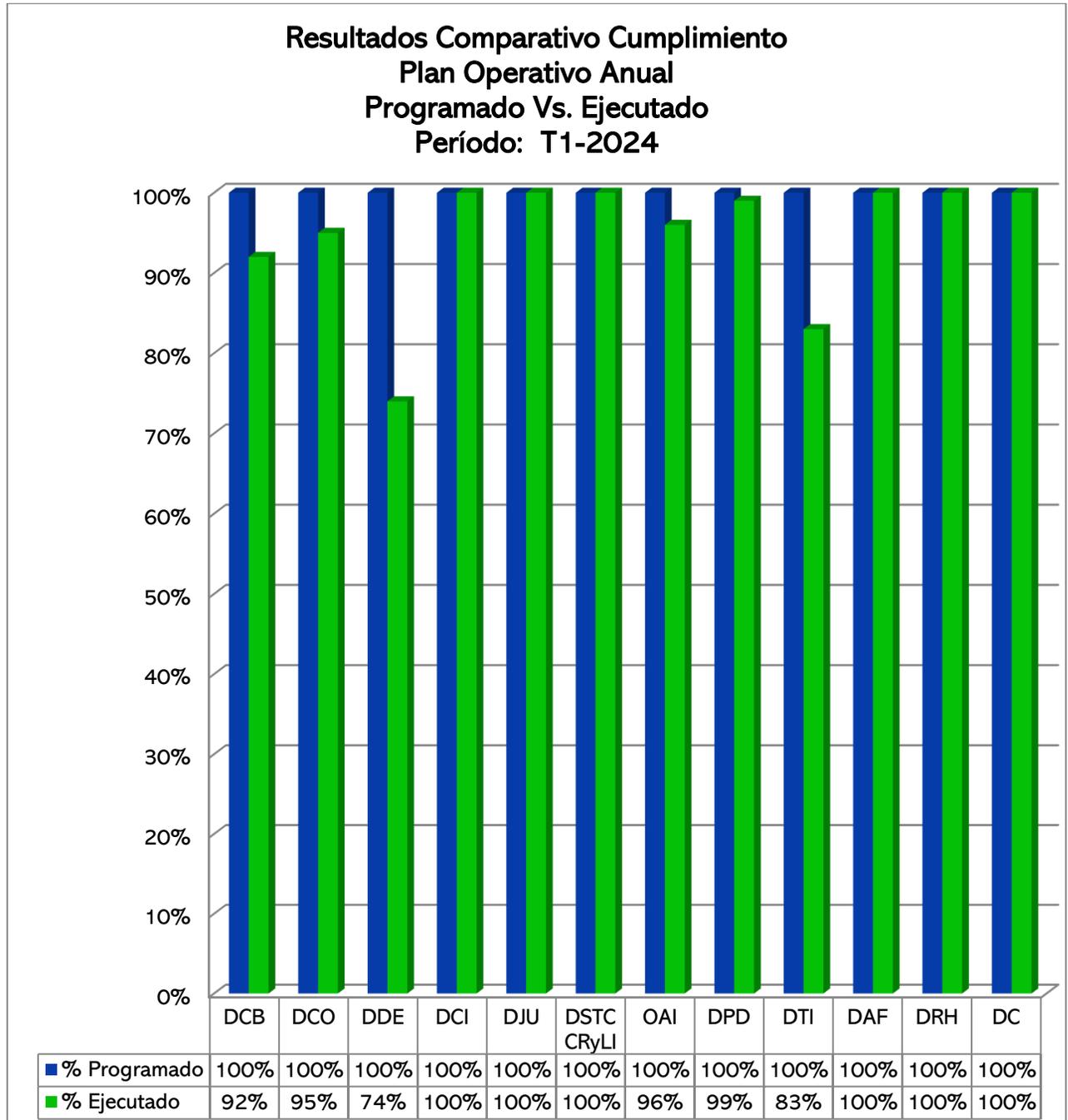
Nota: El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período evaluado.

La Tabla 1 muestra que, para el cuarto trimestre de 2024, seis (6) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el cuarenta y seis por ciento (46%) del total. Con una desviación inferior o igual a un 26% se encuentran las Direcciones de Estudios, Tecnología de la Información y Comunicación, Control de Beneficios, Control Operativo, Planificación y Desarrollo y el Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Gráfico 1

Comparativo de Resultados, Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)

Período: T1, 2024



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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento y evaluación de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el noventa y dos por ciento (92%) del total de sus metas definidas.

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Cantidad de nuevos mecanismos de supervisión implementados	2	1	 50%
	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥95%	98%	 100%
	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥90%	95%	 100%
	Porcentaje de expedientes de vejez revisados en el período	≥75%	93%	 100%

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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%	90%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥85%	99%	 100%

Cabe citar, que, en el ejercicio de las labores de supervisión realizadas para el ciclo valorado, la Dirección de Control de Beneficios revisó un total de 2,611 expedientes de los tramitados para las diferentes prestaciones que actualmente ofrece el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), de los cuales el 49% (1,274) fueron de solicitudes por sobrevivencia, 15% (382) de discapacidad, 14% (373) de Ingreso Tardío, 14% (367) Cesantía por Edad Avanzada y 8% (215) de Vejez.

Para el indicador "Cantidad de nuevos mecanismos de supervisión implementados ", se precisa indicar que la elaboración de la propuesta de normativa para la transferencia de información relativa al pago de las pensiones de vejez bajo la modalidad de rentas vitalicias, la cual formaba parte de los resultados esperados del desempeño del año 2024.

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 primer trimestre del año 2024, en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se ejecutó el noventa y cinco por ciento (95%) del total de sus metas programadas.

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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%

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de Estados Financieros AFP	Cantidad de días en que se entrega el Informe de EEEF 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%	67%	 67%

El indicador "Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección" presentó rezagos en el cumplimiento de sus objetivos, debido a que el acta de cierre de la auditoría a la AFP Atlántico se formalizó después de vencido el plazo establecido en el Plan Anual de Inspección 2024. Dicha desviación se debió a la presentación de licencias médicas del personal responsable, no obstante, se han identificado medidas paliativas para mitigar y gestionar posibles eventos de este tipo en el futuro.

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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para el período en cuestión obtuvo un setenta y cuatro por ciento (74%) del total de los resultados esperados.

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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 realizado	2	2	 100%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional	Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto "Diseño e implementación del almacén central de datos (Data Warehouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP", programadas para el 2024	100%	100	 100%
Supervisión y gestión integral de riesgos de las entidades administradoras SDVS	Porcentaje de usuarios satisfechos con relación a los procesos simplificados	70%	70%	 0%
	Porcentaje de ejecución de la Supervisión Integral de Riesgo Operativo 2024	100%	100%	 100%
	Cantidad de nuevos tipos de riesgos a supervisar establecidos en el modelo diseñado	3	0	 0%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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	21	 6%
	Porcentaje de personas con las competencias establecidas en el programa	74%	73%	 99%
	Porcentaje de satisfacción con la capacitación	98%	100%	 100%
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de acciones formativas de corta duración	9	10	 100%
	Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración (Charlas/Seminarios/Actividades Infantiles)	470	387	 82%

A continuación, se visualizan las acciones realizadas respecto de los indicadores que no presentaron resultados conforme a los requisitos definidos para alcanzar la efectividad de su meta en el período analizado:

Los indicadores “Porcentaje de usuarios satisfechos con relación a los procesos simplificados” y “Cantidad de nuevos tipos de riesgos a supervisar establecidos en el modelo diseñado”, no presentan resultados debido a que la ejecución de la iniciativa vinculada a su medición fue postergada para realizarse en el año 2025. En ese tenor, entre las consideraciones para la reprogramación de la acción está la necesidad de culminar el proyecto estratégico para el diseño

e implementación del almacén central de datos (Data Warehouse) y el sistema de inteligencia de negocio (BI), cuyo desarrollo finalizará durante el primer semestre de 2024, así como es uno de los recursos que se utilizarán en la implementación de la nueva metodología de evaluación de riesgos a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

En lo relativo al desempeño de los productos “Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos, talleres y diplomados” y “Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP”, las metas presentan estos resultados debido a que la Escuela Previsional (EP) - SIPEN está inmersa en un proceso de transformación, que persigue mejorar el contenido y las características de las capacitaciones, eficientizando los diferentes medios y canales utilizados para impartir estas.

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 primer trimestre del año 2024 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 Regulación				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	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 vectores de precios remitidos dentro del plazo establecido	715	715	 100%

Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento 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 Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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%

Dirección Jurídica				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Revisión de las solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP	Porcentaje de solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP que son revisadas en un tiempo no mayor a 90 días hábiles	100%	100%	 100%
Actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos de las AFP	Porcentaje de actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos que son revisadas	100%	100%	 100%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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 (DSTCCRyLI) 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 alternativas 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 verifica un resumen de los principales hitos obtenidos en las metas programadas por la DSTCCRyLI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2024, 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.

Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	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 emisores)	Cantidad nuevas emisiones aprobadas	10	16	 100%

Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	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.

En lo adelante, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas programadas por la OAI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2024 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Se ejecutó el noventa y seis por ciento (96%) del total de sus metas planificadas.

Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	93%	97%	 100%
	Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios	92%	88%	 96%

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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 núm. 200 - 04	100%	100%	 100%
Servicio al ciudadano de acceso a la información Pública	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	98%	85%	 87%

El indicador “Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311” no presenta resultados debido a que no se recibieron consultas a través de este canal en el período reportado.

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 marzo de 2024.

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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento y monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado ejecutó el noventa y nueve por ciento (99%) del total de sus objetivos planificados.

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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%
	Porcentaje de cierres de hallazgos sobre el total de hallazgos identificados en las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-SIPEN), que se planifique su tratamiento en el período evaluado	100%	100%	 100%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral SMMGP	8 días laborables del mes siguiente al cierre	8 días laborables	 100%
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 de usuarios de los servicios públicos (MAP)	91%	88%	 97%
	Índice de satisfacción a los servicios presenciales	98%	99%	 100%
	Índice de satisfacción de los servicios virtuales	88%	77%	 88%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de Satisfacción de las Partes Interesadas	91%	94%	 100%
Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoras	100%	100%	 100%
Seguimiento y evaluación de la satisfacción de clientes /usuarios	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	95%	98%	 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%
Formulación del POA 2024 con Enfoque a Resultados	Porcentaje de POA 2024 formulados	100%	100%	 100%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Porcentaje de PACC 2024 formulados	100%	100%	 100%
Formulación y ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)	Porcentaje de implementación PRS	≥90%	93%	 100%

Los indicadores “Índice de Satisfacción de usuarios de los servicios públicos (MAP)” e “Índice de satisfacción de los servicios virtuales” vinculados al producto satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN, presentan una leve disminución en el cumplimiento de las metas esperadas, sin embargo, los resultados continúan dentro del esquema de satisfacción positivo establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el cual señala que si el ciudadano valora entre 7-10 puntos, la calidad del servicio se percibe como que satisfizo sus expectativas y necesidades.

Es importante precisar, que, a la fecha de corte de este reporte, ya se han establecido las primeras medidas para mejorar el comportamiento de las métricas, siendo una de las más trascendentales, la transición parcial de la ejecución de esta actividad, como parte de las funciones fundamentales del proyecto especial de creación del Centro de Atención al Usuario de la SIPEN. Dicha estructura, procurará, en conjunto con las diferentes áreas involucradas en el tema, que se realice un análisis que identifique el origen de los problemas expresados en las sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos a través de los diferentes canales de acceso a los servicios ofrecidos por la entidad, con miras a establecer un plan de acción que, de tratamiento a los componentes valorados con deficiencias, a los fines de mitigar y corregir las mismas.

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

Esta 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, 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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período reportado ejecutó en promedio el ochenta y tres por ciento (83%) del total de sus metas.

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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 SGSI	100%	0%	 0%
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%

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	95%	100%	 100%
	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	1 hora	 100%
Requerimientos de nuevos desarrollos de software	Porcentaje de desarrollo de nuevos softwares	100%	100%	 100%

El indicador "Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI" no cumplió con la meta definida, dado que la no conformidad menor planificada para corregirse durante el período evaluado aún se encuentra en estatus pendiente. Esta forma parte de las cinco (5) no conformidades menores encontradas durante la auditoría externa realizada por AENOR Dominicana en mayo de 2023, de las cuales 2 (40%) se encuentran en gestión de sus soluciones y 3 (60%) están pendientes según el plan de acción denominado "Reporte de Seguimiento de Hallazgos" del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Cabe señalar que, en el plazo reportado, se realizaron satisfactoriamente tres (3) requerimientos de mejoras a softwares existentes. Asimismo, a través de la Mesa de Ayuda de Servicios TIC fueron recibidas un total de 370 solicitudes de servicios de los cuatros departamentos que conforman la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. De dichos requerimientos, el 16% (59) completó la encuesta para evaluar el servicio brindado. De igual modo, el departamento de Soporte Técnico brindó asistencia a 221 solicitudes 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 primer trimestre del año 2024, en base al seguimiento 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				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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	7 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 cumplimiento de las obligaciones fiscales - ITBIS	8 días hábiles	5 días hábiles	 100%
	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales - TSS	3 días hábiles	2 días hábiles	 100%

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
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 de los Estados Financieros	10 días hábiles	8 días hábiles	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	100%	100%	 100%
Formulación presupuestaria	Tiempo de carga del presupuesto a la plataforma de DIGEPRES	7 días hábiles	1 día hábil	 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 las metas planificadas por el departamento de RRHH, mismo que delimita las acciones ejecutadas en el primer trimestre del año 2024 en base al seguimiento de los productos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó en el cien por ciento (100%) del total de metas establecidas.

Departamento de Recursos Humanos				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	80%	88%	 100%
	Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación	100%	100%	 100%
Evaluación del desempeño	Índice de tardanza	≤7%	6%	 100%

Departamento de Recursos Humanos				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Evaluación del desempeño	Índice de ausentismo	≤1.2%	1.1%	 100%
	Porcentaje del personal evaluado (ED aplicada)	94%	ND	ND

El indicador "Porcentaje del personal evaluado (ED aplicada)" no posee el resultado debido a que la calificación de desempeño de los colaboradores para el año 2024, a la fecha de elaboración del presente reporte, se encuentra en proceso conforme los requerimientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

5.1.12 Departamento de Comunicaciones (DC)

El Departamento de Comunicaciones tiene la responsabilidad de promover 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 primer trimestre del año 2024, 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 T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Elaboración y ejecución de Plan de Comunicación Anual 2023	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2024	100%	100%	 100%

5.1.13 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)

La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) tiene como objeto fomentar el correcto proceder de los servidores públicos de la institución, promover su apego a la ética, asesorar en la toma de decisiones y medidas institucionales apegadas a la ética pública y normas de integridad, así como en la disposición de procedimientos y normativas que contribuyan a crear un ambiente de integridad, transparencia y rendición de cuentas oportuna a la ciudadanía.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la CIGCN, durante la ejecución del primer trimestre del año 2024 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA).

Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Sensibilización de los servidores públicos sobre el comportamiento ético	Porcentaje de servidores alcanzados a través de las actividades de sensibilización en ética pública	100%	N/A	N/A
Asegurar el cumplimiento de las nuevas normas que regirán las comisiones de integridad gubernamental y cumplimiento normativo	Porcentaje de implementación del programa de cumplimiento establecido por la DIGEIG	70%	N/A	N/A

Estos indicadores no presentan resultados dada la promulgación del decreto núm. 792-21 de fecha 15 de diciembre de 2021, el cual declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo, por lo

que quedan suspendidas todas las acciones de las Comisiones de Ética Pública (CEP), establecidas por el decreto núm. 143-17, del 26 de abril de 2017.

El 14 de septiembre de 2023, los servidores de la institución fueron juramentados y escogidos por sus compañeros de labores, en un proceso democrático, participativo y de ejemplo institucional, como lo establecen las normas vigentes y con el acompañamiento de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el primer trimestre del año 2024, la Planificación Operativa presentó resultados satisfactorios obteniendo un promedio de **95%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de trece (**13**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 78 indicadores de productos. El **46% (6)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al 100%; mientras que el **54% (7)** de las áreas de la institución presentan desviaciones, cuyas oportunidades de mejoras han sido reportadas en el presente informe. En ese sentido, se han canalizado las acciones correctivas necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados en las áreas aplicables.

Los eventos no deseados que han incidido en el incumplimiento de las metas establecidas se encuentran definiendo o aplicando las medidas correctivas y de mitigación que corresponden, en lo que concierne a la planificación de los trabajos, la realización de un análisis del contexto actual de la organización, considerando los ajustes en las tácticas que se utilizarán para lograr los objetivos estratégicos y en permanente comunicación con los involucrados.

En tal sentido, se recomienda a la Alta Dirección y a los responsables del desarrollo de los productos continuar fomentando el compromiso asumido con miras a permanecer logrando exitosamente los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa.

Wanda Ramos.-

Elaborado por:

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

Zoila Martínez

Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de
Planificación y Desarrollo

Francisco A. Torres

Aprobado por:

Francisco A. Torres Díaz
Superintendente de
Pensiones

