



INFORME TRIMESTRAL
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
TRIMESTRE II 2024

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

INFORME TRIMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Abril - junio de 2024

Contenido

1. Introducción	4
2. Postulados Estratégicos	5
3. Plan Operativo Anual (POA) 2024	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	12
5.1.1 Dirección de Control de Beneficios (DCB)	12
5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)	14
5.1.3 Dirección de Estudios (DDE)	17
5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI)	21
5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)	24
5.1.6 Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI)	25
5.1.7 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	26
5.1.8 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	29
5.1.9 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	31
5.1.10 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	34
5.1.11 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	37
5.1.12 Departamento de Comunicaciones (DC)	39
6. Conclusiones y/o recomendaciones	40

1. Introducción

En este informe se presenta de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN para el segundo trimestre de 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 se utiliza de apoyo para revisar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para evaluar los procedimientos instaurados 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 efecto, se debe resaltar que, en este año 2024, se encuentran en curso las diferentes acciones estratégicas y operativas que resultaron de la revisión realizada por el Equipo Gestor de la Estrategia, con el propósito de afianzar el logro de la Planificación Estratégica 2021-2025, especialmente para los servicios relacionados a los ejes estratégicos: *“Supervisión y Regulación”* y *“Atención al Usuario”*, los cuales 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 efectos positivos así como los eventos no deseados, que se presentan en el ámbito de responsabilidad de la entidad y el funcionamiento del Sistema Previsional, lo cual persigue garantizar 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

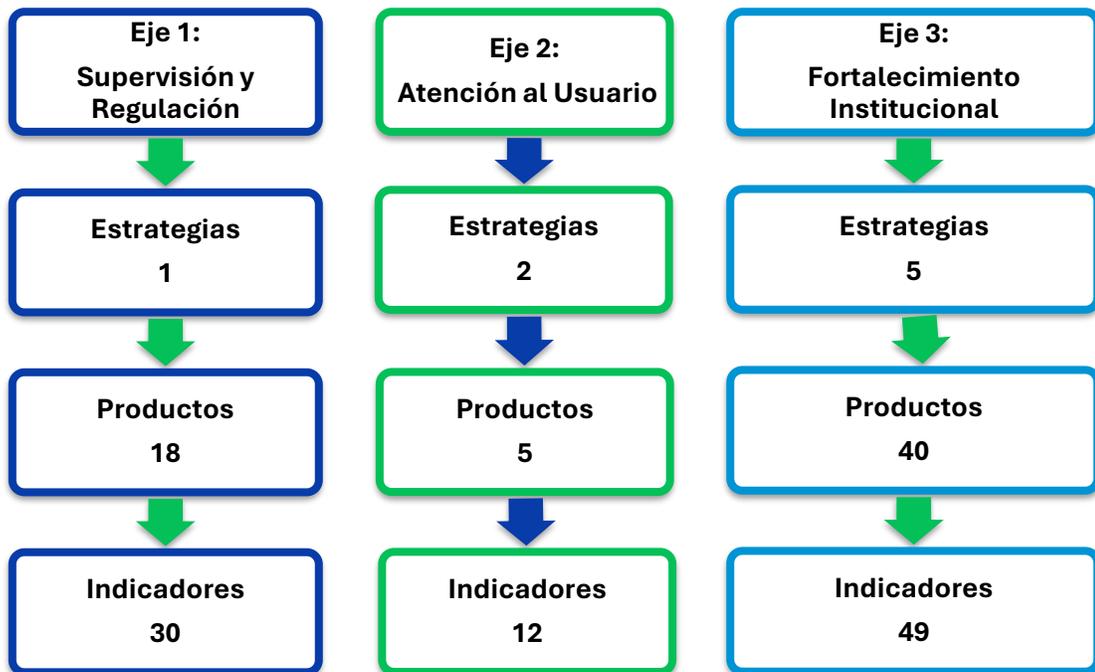
- **Ejes y Objetivos estratégicos:**

Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
Supervisión y 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, siendo el propósito de estos alcanzar el 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 ha instaurado un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) para la planificación estratégica y operativa, 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 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 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, 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 2024, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **96%**, lo cual sustenta el logro de la meta establecida de un **83%**.

El POA está conformado por **63 productos** y **91 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde la medición de 62, para un **68%** 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	5
DCO	Dirección de Control Operativo	7	7	7
DDE	Dirección de Estudios	8	17	12
DCI	Dirección de Control de Inversiones	2	6	5
DJU	Dirección Jurídica	4	4	2
DSTCCRyLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	2	2	1
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	2	5	5
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	12	16	5
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	7
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	12	11	8
DRH	Departamento de Recursos Humanos	4	7	4
DDC	Departamento de Comunicaciones	2	1	1

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del trimestre
CIGCN	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	2	2	0
Total		63	91	62

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

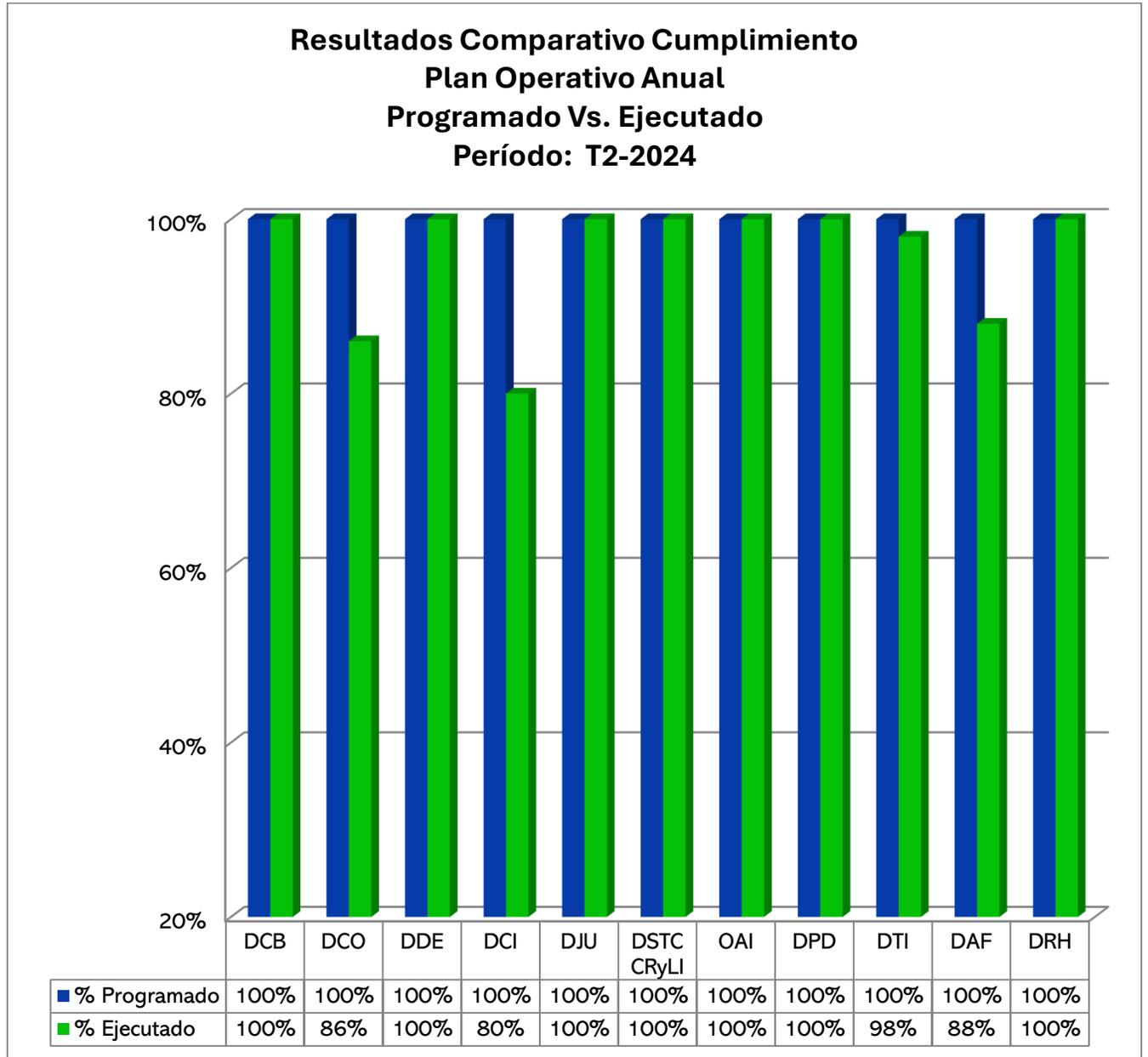
Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	100%	0%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	86%	14%
DDE	Dirección de Estudios	100%	100%	0%
DCI	Dirección de Control de Inversiones	100%	80%	20%
DJU	Dirección Jurídica	100%	100%	0%
DSTCCRyLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	100%	100%	0%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	100%	0%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	100%	0%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	98%	2%
DAF	Dirección Administrativa y Financiera	100%	88%	12%
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

La Tabla 1 muestra que, para el segundo trimestre de 2024, ocho (8) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el sesenta y siete por ciento (67%) del total. Con una desviación inferior o igual a un 20% se encuentran las Direcciones de Control de Inversiones, Control Operativo, Administrativa y Financiera y Tecnología de la Información y Comunicación.

Gráfico 1

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

Período: T2, 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 segundo 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 cien por ciento (**100%**) del total de sus metas definidas.

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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%	95.81%	 100%
	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥90%	97.30%	 100%

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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 vejez revisados en el período	≥80%	90.5%	 100%
	Porcentaje de expedientes de cesantía por edad avanzada revisados en el período en el período	≥80%	97.8%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥85%	95.81%	 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 **2,580 expedientes** de los tramitados para las diferentes prestaciones que actualmente ofrece el Sistema Dominicano de Pensiones (SDP), de los cuales el **46%** (1,189) fueron de solicitudes por sobrevivencia, **18%** (471) de discapacidad, **14%** (362) Cesantía por Edad Avanzada, **14%** (359) de Ingreso Tardío y **8%** (199) 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 2024, en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se ejecutó el ochenta y seis por ciento (**86%**) del total de sus metas programadas.

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión del proceso de Administración de CCI	Cantidad 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%

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	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	8 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	Tiempo de remisión de los informes de resultados de evaluación de promotores	9 días hábiles	N/D	 0%

El indicador **“Tiempo de remisión de los informes de resultados de evaluación de promotores”**, no presenta resultados debido a que no se realizaron las evaluaciones a los promotores de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), según lo programado.

En este sentido, se tiene pautado para el próximo semestre formalizar las fechas en las que se estarán aplicando los exámenes correspondientes en formato digital, dada la puesta en vigencia de la Circular SIPEN Núm. 130-24 sobre guía de evaluación de los promotores de pensiones, la cual sustituye la Circular Núm. 89-13.

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.

En lo adelante, se exhiben los principales avances obtenidos en las metas programadas por la DDE durante la ejecución del segundo trimestre del año 2024, en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que para el período evaluado obtuvo un cien por ciento (**100%**) del total de los resultados esperados.

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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 Boletines Estadísticos Trimestrales	1	1	 100%
	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido	3	3	 100%
	Cantidad de Notas sobre pensiones publicadas en el plazo establecido	1	1	 100%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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 Serie de Investigaciones y Documentos de Trabajo realizados en el plazo establecido	1	1	 100%

Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos, talleres, diplomados y especialidad de pensiones	Porcentaje de satisfacción con la capacitación	100%	95%	 95%
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de acciones formativas de corta duración impartidas	10	22	 100%
	Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración impartidas	400	1667	 100%
	Cantidad de personas atendidas en los lugares estratégicos	175	359	 100%
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	≥94%	100%	 100%

Dirección de Estudios				
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 Sistema Dominicano de Pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles	100%	100%	 100%
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción de los servicios virtuales	≥90%	84%	 93.14%
	Índice de satisfacción de los servicios presenciales	≥90%	99%	 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 muestran los avances obtenidos en las metas establecidas por la DCI durante la ejecución del segundo trimestre del año 2024 de su Plan Operativo Anual (POA). Para el período se ejecutó el ochenta por ciento (**80%**) del total de sus metas programadas.

Dirección de Control de Inversiones				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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	Resoluciones emitidas sobre el control de las inversiones locales de los fondos de pensiones y del manual de cuentas de los fondos de pensiones	100%	0%	 0%

Dirección de Control de Inversiones				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Regulación				
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 vectores de precios remitidos dentro del plazo establecido	1364	1364	 100%
	Cantidad de reportes de Rentabilidad Mínima y Reserva de Fluctuación	6	6	 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	54	54	 100%
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	60	60	 100%

El indicador “**Resoluciones emitidas sobre el control de las inversiones locales de los fondos de pensiones y del manual de cuentas de los fondos de pensiones**” presentó rezagos respecto de los resultados esperados, debido a que durante la primera etapa de ejecución de la iniciativa, se estuvo realizando un análisis exhaustivo

sobre el impacto que podrían tener en los portafolios de los fondos de pensiones, las modificaciones en la valoración de las inversiones de los citados fondos, dado a eventos coyunturales.

Expresado esto, se consideró prudente seguir observando el comportamiento de los hechos antes señalados, a los fines de incluir las disposiciones finales en el marco jurídico compilado sobre las inversiones de fondos de pensiones.

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 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 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	100%	100%	 100%

En el ciclo reportado, fueron revisadas y aprobadas 21 solicitudes de publicidades recibidas por parte de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) en el plazo establecido. De igual manera, fueron atendidos 12 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 (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 alternativa de inversión de los Fondos de Pensiones, a la inclusión de nuevos tipos de instrumentos financieros en la lista de alternativas de inversión para los Fondos de Pensiones y establecimiento de los límites de inversión aplicables a los mismos.

A continuación, se verifica un resumen de los principales hitos obtenidos en las metas programadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del segundo trimestre del año 2024, como resultado del seguimiento realizado a los productos contenidos en su Plan Operativo Anual (POA). Esta 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	Indicadores	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%	96.55%	 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 segundo trimestre del año 2024 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Se ejecutó el cien por ciento (**100%**) 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 T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios- índice de Empatía	94%	N/D	N/D
	Nivel de satisfacción alcanzada en la prestación de los servicios a los usuarios (requerimientos de información institucional por parte de los usuarios)	90%	N/D	N/D

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 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/A	N/A
Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional	Calificación de La evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	90%	96%	 100%

Los indicadores **“Índice de accesibilidad a los servicios- índice de Empatía”** y **“Nivel de satisfacción alcanzada en la prestación de los servicios a los usuarios (requerimientos de información institucional por parte de los usuarios)”**, no presentan resultados, dado que ya se inició la formalización del procedimiento sobre gestión de las consultas, quejas, sugerencias y satisfacción del cliente, el cual estará dentro de las funciones del Centro de Atención al Usuario.

Asimismo, para la métrica sobre el **“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.

Para el indicador “**Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG**”, el resultado es parcial, dado que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a la fecha del presente reporte, no ha remitido la puntuación correspondiente a junio 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 segundo trimestre del año 2024, en base al monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado ejecutó el cien por ciento (**100%**) 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 cierres de los hallazgos de auditorías del 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 T2	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 elaborados en el plazo establecido (SMMGP)	1	1	 100%
Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	8 días hábiles	8 días hábiles	 100%
Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2024	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)

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 los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DTIC durante la ejecución del segundo 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 noventa y ocho por ciento (**98%**) 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%	80%	 89%

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
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%
Soporte a usuario	Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	33 minutos	 100%
Requerimientos de nuevos desarrollos de software	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de nuevos softwares	95%	100%	 100%

Para el período reportado, el indicador **“Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI”**, no logró la meta debido a que se cerraron cuatro conformidades menores, de un total de cinco que estaban previstas para tratar en el plazo valorado en este reporte.

Se precisa indicar, que para finalizar la acción correctiva de este hallazgo se está revisando el procedimiento establecido para la gestión de riesgos de seguridad.

Por otro lado, en el plazo evaluado, se realizaron satisfactoriamente diez (10) requerimientos de mejoras a softwares existentes. Asimismo, a través de la Mesa de Ayuda de Servicios TIC fueron recibidas un total de 347 solicitudes de servicios de los cuatros departamentos que conforman la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. De dichos requerimientos, el 87% (301) completó la encuesta para evaluar el servicio brindado.

De igual modo, el departamento de Soporte Técnico brindó asistencia a 152 solicitudes en un tiempo promedio de 33 minutos.

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 2024, en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el ochenta y ocho por ciento (**88%**) 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
Gestión oportuna de las correspondencias	Porcentaje de comunicaciones internas y externas entregadas dentro de los plazos establecidos	90%	95.48%	 100%
Elaboración de Estados Financieros	Tiempo de Entrega del estado financiero	7 días hábiles	7 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
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	Porcentaje de pagos de las obligaciones fiscales de SIPEN realizadas a tiempo (ISR-ITBIS-TSS)	100%	100%	 100%
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	5 días hábiles	 100%
Cuadro Estadístico Mensual	Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros	10 días hábiles	20 días hábiles	 0%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de infraestructura física	100%	100%	 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
Ejecución presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	4 días hábiles	 100%

El indicador **“Tiempo de Entrega del Informe de los Estados Financieros”**, no alcanzó los resultados esperados, debido a que el Informe del Cuadro Estadístico Mensual para el mes de mayo de 2024 no fue emitido en el plazo establecido.

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 núm. 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 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 T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	46%	52.38%	 100%
	Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de la Capacitación	90%	100%	 100%
Evaluación del desempeño	Índice de tardanza	≤7%	6.88%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	1.15%	 100%

Los indicadores de “**Índice de tardanza**” e “**Índice de ausentismo**”, se presentan considerando data sobre los registros de asistencia para los meses de mayo y junio del año 2024, dado a que en el mes de abril de 2024 se estaba en proceso de

implementación del nuevo sistema de ponche. Se precisa indicar, que la data utilizada para obtener los resultados presentados en este reporte se está procesando como parte del piloto de ajustes y novedades del nuevo sistema de registro de entrada a la entidad.

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 segundo 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 T2	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Elaboración y Ejecución de Plan de Comunicación Anual 2024	Porcentaje de ejecución del Plan de Comunicación 2024	95%	100%	 100%

6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el segundo trimestre del año 2024, la Planificación Operativa presentó resultados satisfactorios obteniendo un promedio de 96% de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de doce (12) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 62 indicadores de productos. El 67% (8) de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al **100%**; mientras que el 33% (4) de las áreas de la institución presenta desviación, cuyas razones 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 generado rezagos en el cumplimiento de las metas establecidas se encuentran definiendo o aplicando las medidas correctivas y de mitigación que corresponden, lo cual concierne mayormente a la planificación de los trabajos, ajustes en las tácticas que se utilizarán para lograr los objetivos estratégicos, así como una 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 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**

