



INFORME SEMESTRAL
Desempeño Plan Operativo Anual (POA)
Julio – Diciembre, 2019

Departamento de Desarrollo Institucional
Enero – 2020

Contenido

1. Informe Desempeño Plan Operativo Anual (POA)	3
1.1 Objetivo.....	3
1.2 Fórmula de Medición.....	3
1.3 Meta del Indicador	3
1.4 Consideraciones para el Cálculo.....	3
1.5. Evaluación 2do. Semestre 2019	4
1. Conclusiones	17

1. Informe Desempeño Plan Operativo Anual (POA)

1.1 Objetivo

El presente informe tiene el objetivo de exponer de forma consolidada el desempeño del segundo semestre del Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN del 2019, a través del indicador establecido para estos fines, con miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, así como apoyar la comunicación oportuna de los resultados obtenidos para cada período.

1.2 Fórmula de Medición

El indicador de “**Porcentaje de Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)**”, tiene una periodicidad de cálculo trimestral y se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

(Promedio del % Avance Real de los Cronogramas de Trabajo / Promedio del % Avance Esperado de los Cronogramas de Trabajo) x 100.

1.3 Meta del Indicador

La meta de cumplimiento establecida es de $\geq 90\%$ trimestral.

1.4 Consideraciones para el Cálculo

Cada dirección o departamento de la SIPEN dispone de un cronograma de trabajo establecido a principios de cada año, de acuerdo a las disposiciones establecidas en el Instructivo para la Elaboración y Seguimiento de los Cronogramas de Trabajo (**DPD-IT-005**). En esta herramienta se encuentran consolidadas las metas de cada área funcional, programadas para el año en curso, con sus actividades correspondientes y ponderadas con relación al total de metas delimitadas.

De cada cronograma de trabajo se deriva entonces un avance o cumplimiento esperado que corresponde a lo programado y depurado para cada año, así como un avance real que refleja lo efectivamente ejecutado. Estas informaciones son reportadas por cada área a la Dirección de Planificación y Desarrollo de forma mensual, la cual cuantifica a partir de los datos recibidos el valor de cumplimiento trimestral global de la Superintendencia de Pensiones.

A continuación se exponen algunas acotaciones sobre el cálculo efectuado a estos fines:

- ✓ Para la determinación del *Avance Esperado* no se considerarán aquellas actividades cuya ejecución dependa de un requerimiento, siempre y cuando, no se haya ejecutado una actividad de este tipo en el período evaluado. Esto último aplica para los trimestres 1, 2 y 3 de cada año.
- ✓ Todos los valores que sean considerados para fines del cálculo deben estar expresados en números enteros.

- ✓ Para calcular el *Avance Esperado y Real*, al final de cada año (4to. trimestre) se realizará la redistribución del peso de aquellas actividades clasificadas de tipo “a requerimiento” y que no fueron ejecutadas por no haber sido, en efecto, requeridas, acorde a lo establecido en cada área o dirección.
- ✓ Algunas áreas presentan un porcentaje de cumplimiento que se visualiza por encima de las demás, aunque las restantes lleguen al cumplimiento al 100% de sus metas; esto ocurre cuando las actividades a requerimiento de los cronogramas son completadas, aumentando así el porcentaje esperado, contrario a cuando no son consideradas dichas actividades.

1.5. Evaluación 2do. Semestre 2019

Durante el semestre julio - diciembre de 2019, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) fue de un 94%, respecto a la meta establecida de un 90%. Debajo el desglose de cada área:

Tabla 1

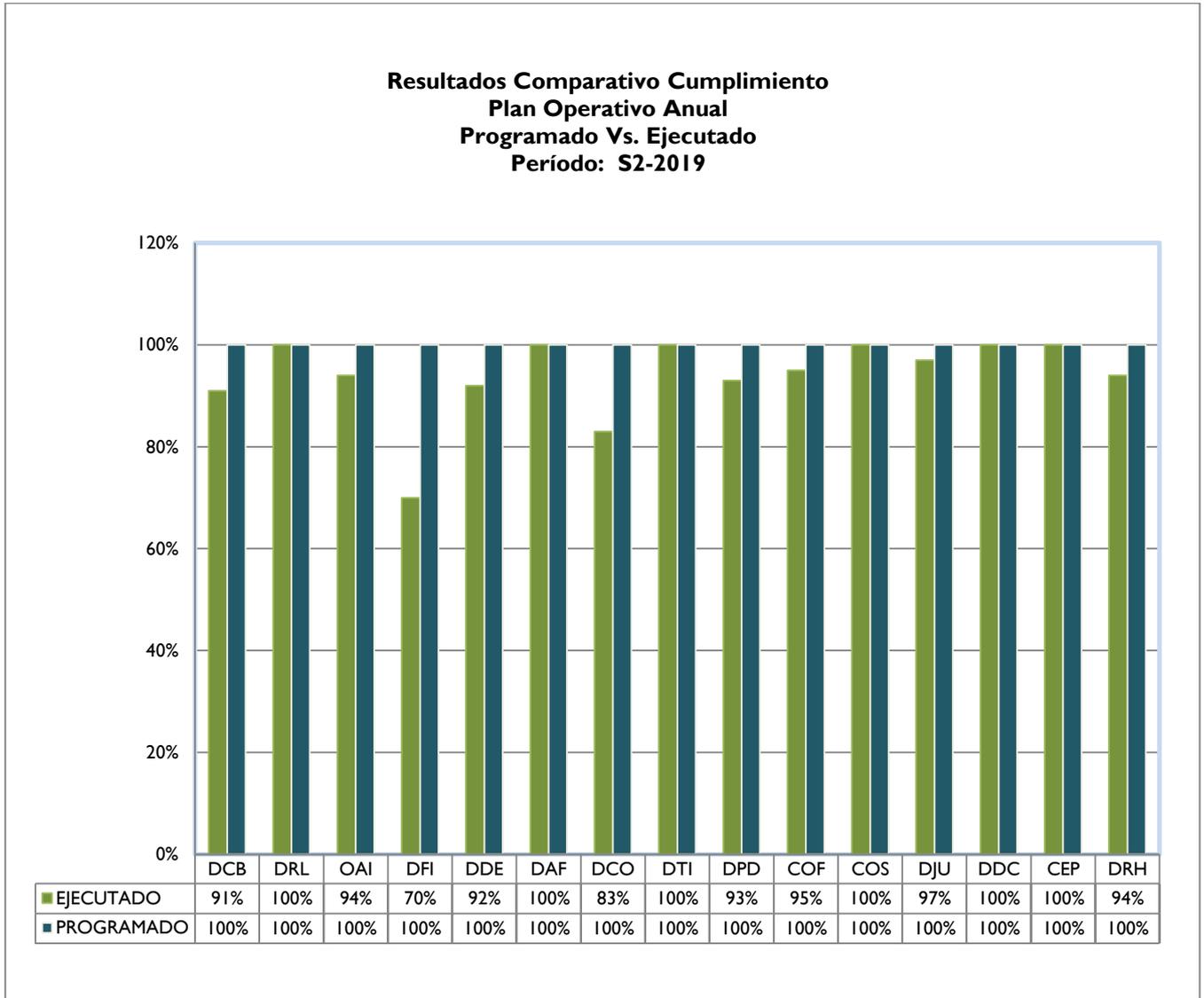
Resultados Plan Operativo Anual 2do. Semestre 2019

Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	91%	9%
DRL	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	100%	100%	0%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	94%	6%
DFI	Dirección de Finanzas e Inversiones	100%	70%	30%
DDE	Dirección de Estudios	100%	92%	8%
DAF	Dirección Administrativa Financiera	100%	100%	0%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	83%	17%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	100%	0%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	93%	7%
COF	Contraloría Financiera	100%	95%	5%
COS	Contraloría de Sistemas	100%	100%	0%
DJU	Dirección Jurídica	100%	97%	3%
DDC	Departamento de Comunicaciones	100%	100%	0%
CEP	Comisión de Ética Pública	100%	100%	0%
DRH	Departamento de Recursos Humanos	100%	94%	6%
% Cumplimiento POA		100%	94%	6%

La **Tabla 1**, un total de seis (6) áreas presentan un cumplimiento del 100% en cada una de sus metas programadas para el corte del primer trimestre, representando el **40%** del total de las áreas o departamentos; el **47%** de la población posee una desviación inferior o igual **10%** y, dos (2) direcciones que muestran un desvío mayor a un **11%**, representando al **13%** de la población.

Gráfico 1

*Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)
Período: S2, 2019*



*Acorde a los datos contenidos en el **Gráfico 1**, la Dirección de Finanzas e presenta un desvío igual que 30, el cual responde mayormente a la exclusión del proyecto 1.d.3 Formalizar la realización y ser sede de un Seminario Internacional de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores (AIOS).*

Tabla 2

Desvíos por Áreas, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

Período: S2, 2019

Código	Área	% Desviación	Causas
DCB	Dirección de Control de Beneficios	9%	<p>2.a.1 Elaborar una propuesta de modificación al Contrato Póliza de Discapacidad y Supervivencia. <i>Proyecto en estatus detenido debido a la espera de respuesta de la propuesta por Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).</i></p> <p>-M6 Proyectos Especiales de la Dirección de Control de Beneficios actualizados. <i>-A6.2 Proyectos Especiales de la Dirección de Control de Beneficios actualizados. Esta actividad fue reprogramada para el 2020.</i></p>
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	6%	<p>1.c.2 Incluir contenido sobre temas previsionales y financieros dentro de los programas básicos, medios, técnicos y académicos <i>La desviación de este proyecto está dentro del umbral o parámetro establecido en el procedimiento del Manual de Administración de Proyectos, Procesos DPD-PR-009.</i></p>
COF	Contraloría Financiera	5%	<p>-M2 Supervisión y transparencia de la gestión financiera, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad garantizada. <i>-A2.5.2 Revisar digitación y remisión del Anteproyecto de Presupuesto 2019. Actividad no fue reportada en el Cronograma de trabajo.</i> <i>-A2.5.3 Asistir en la digitación del Presupuesto 2019. Actividad no fue reportada en el Cronograma de trabajo.</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
DCO	Dirección de Control Operativo	17%	<p>4.D.2 Actualizar la normativa complementaria de operaciones de las AFP. <i>Durante el proceso del proyecto el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) instruyó la modificación de varias resoluciones, lo que conllevó a que dichas resoluciones se colocaran consulta pública; adicional a lo anterior los entes interesados solicitaron dos prórrogas para el estudio de la misma, por lo que este proyecto tiene un cambio de alcance.</i></p>
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	9%	<p>Desarrollo Institucional</p> <p>-M10 Realizada la formación del personal necesaria para el logro de las capacidades en los recursos humanos (RRHH) enfocada en los objetivos institucionales. <i>-A10.1 Diplomado en Desarrollo Organizacional. Formación reprogramada para el año 2020 ya que el programa contratado no cumplía con las necesidades del Departamento.</i></p> <p>Calidad en la Gestión</p> <p>-M3 Satisfacción de las Partes Interesadas monitoreada, medida y gestionada. <i>-A3.5 Establecer los planes de acción derivados de los resultados de la Encuesta de Satisfacción Productos y Servicios Partes Interesadas y dar seguimiento a las actividades correspondientes. Actividad reprogramada y ejecutada en enero 2020.</i></p> <p>-M5 Asegurada la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de los resultados de los indicadores definidos en la Matriz de</p>

Código	Área	% Desviación	Causas
			<p>Seguimiento a la Efectividad de los Procesos y a los Objetivos de la Calidad</p> <p><i>-A5.2 Realizar auditoría de cumplimiento de los resultados presentados en la Matriz de Seguimiento a la Efectividad de los Procesos (Indicadores de Desempeño) y la Matriz de Seguimiento a los Objetivos de Calidad, realizar verificación de forma de cálculo, fuente de información y evidencia de resultados. Esta actividad fue reprogramada.</i></p> <p><i>-5.3 Elaborar Informe de Resultados: Auditoría de Indicadores de Desempeño y Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta actividad fue reprogramada.</i></p> <p>-M6 Garantizada la actualización de la base documental del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001</p> <p><i>-A6.5 Validar la vigencia de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Durante el mes de noviembre no se realizó esta validación, debido a que se ejecutó la última auditoría interna, y para realizar esta revisión se tomarán en cuenta los hallazgos dicha auditoría.</i></p> <p>M7 Asegurada la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos asociados a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><i>-A7.1 Realizar evaluación de eficacia de las acciones de ejecución continua direccionadas a controlar los riesgos priorizados para el año 2019. Actividad se reprogramó para ser</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
			<p>realizada en enero del año 2020, para evaluar el comportamiento de la gestión de riesgos al corte de diciembre 2019; en consecuencia tener información actualizada para ser presentada en la revisión por la dirección.</p> <p>-A7.3 Realizar la revisión de la identificación de los riesgos asociados a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (riesgos, causas, nivel de cada riesgo y acciones implementadas o propuestas para tratar). Esta actividad fue reprogramada.</p> <p>-M9 Campaña de concientización sobre gestión de la calidad y mejora continua ejecutada.</p> <p>-A9.3 Elaborar y aplicar encuesta para evaluar la percepción del personal respecto a la ejecución de la campaña. Como resultado de la definición de alcance de la campaña de concientización se extiende el rango de ejecución de la misma, por lo que la aplicación de la encuesta se reprograma para ejecutarse en enero 2020.</p> <p>-A9.4 Elaborar informe de los resultados alcanzados a lo largo de la campaña de concientización, oportunidades de mejora identificadas y lecciones aprendidas. Actividad reprogramada para enero del año 2020, para así evaluar un período más amplio de ejecución de la campaña de concientización.</p> <p>-M10 Realizada la formación del personal necesaria para el logro de las capacidades en los recursos humanos (RRHH) enfocada en los objetivos institucionales.</p>

Código	Área	% Desviación	Causas
			<p>-A10.4 <i>Diplomado en Gestión del Servicio. Esta formación fue ofrecida por como un taller de servicio al cliente.</i></p> <p>-M12 Asegurada la inducción de los nuevos integrantes de la Institución en lo que respecta al Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>-A12.1 <i>Realizar proceso de inducción al personal de nuevo ingreso en la Institución sobre la Norma ISO y el SGC. Esta actividad se realiza a requerimiento y fue desarrollada por medio de los talleres ofrecidos al personal de la SIPEN por medio de los talleres planificados en el 2019_sobre la norma ISO 9001:2015 - Impartidos por la empresa MCG y acorde a las entradas del personal de nuevo ingreso.</i></p>
DFI	Dirección de Finanzas e Inversiones	30%	<p>1.d.3 Formalizar la realización y ser sede de un Seminario Internacional de la Asociación Internacional de Organismos Supervisores (AIOS). <i>Este proyecto Excluido del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020.</i></p> <p>-M5 Procesos de Supervisión de Inversiones automatizados.</p> <p>-A5.1 <i>Crear el módulo para aplicar la metodología de valoración por familias. Proyecto pospuesto hasta nuevo aviso, en vista que es necesario hacer modificaciones a las metodologías de valoración antes de realizar este proyecto.</i></p> <p>-M6 Mejoras al sistema automatizado del proceso de supervisión de las inversiones de los fondos de pensiones implementado</p> <p>-A6.2 <i>Realizar Pruebas. Actividad reprogramada a</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
			<p><i>causa del ataque cibernético.</i></p> <p>-M7 Cálculo de indicadores de desempeño de los portafolios de los AFP. <i>-A7.2 Identificar y proponer aspectos para futuro desarrollo de herramienta tecnológica para fines de cálculo de indicadores de riesgo/desempeño de los portafolios. Actividades reprogramadas para el 2020.</i></p> <p><i>-A7.3 Revisar herramienta y realizar pruebas de cálculo. Actividades reprogramadas para el 2020.</i></p> <p>-M8 Normativa de Inversiones revisada y modificada. <i>-A8.Revisar y adecuar las resoluciones de Manual de Cuentas de los Fondos de Pensiones. Pospuesto debido a otras prioridades en la DFI.</i></p> <p><i>-A8.2 Revisar y adecuar la Resolución sobre Informe Diario de los Fondos de Pensiones. Pospuesto debido a otras prioridades en la DFI.</i></p>
DAF	Dirección Administrativa Financiera	0%	<p>5.e.1 Ampliar y adecuar las instalaciones y la distribución interna del espacio físico. <i>La desviación de este proyecto está dentro del umbral o parámetro establecido en el procedimiento del Manual de Administración de Proyectos, Procesos DPD-PR-009.</i></p>
			<p>2.d.3 Elaborar estudio técnico y propuesta de posibles modalidades de pensión <i>La desviación de este proyecto está dentro del umbral o parámetro establecido en el procedimiento del Manual de</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
DDE	Dirección de Estudios	8%	<p><i>Administración de Proyectos, Procesos DPD-PR-009.</i></p> <p>-M7 Actividades de Supervisión de Riesgo Operativo ejecutadas. <i>-A7.3 Aprobación de borrador por parte del Comité de Riesgo. Borrador en proceso de aprobación.</i></p> <p>-M8 Informes y reportes de investigaciones y estudios realizados. <i>-A8.3 Elaborar informe sobre Licitación de nuevos Afiliados y del Seguro de Discapacidad y Supervivencia. Informe 3-2019: Informe reprogramado debido a la asignación de estudio solicitado por el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS) a partir de su Resolución No. 466-06, así como de los ajustes y desarrollo de códigos del Sistema de Cálculos de Pensiones de la SIPEN.</i></p> <p>-M13 Sistema de Inteligencia de Negocio (Business Intelligence) de la SIPEN implementado en la Dirección de Estudios. <i>-A13.4 Implementar y evaluar el sistema de BI contratado. Esta actividad se reprogramó debido a que en el año pasado hubo un ataque cibernético a nuestra plataforma tecnológica, y temas de índole presupuestaria que requieren la autorización de las máximas autoridades ejecutivas; por lo que esta actividad está pautada para completarse en el cronograma de 2020.</i></p> <p>-M14 Publicación de Cuentos Infantiles SIPEN ejecutado. <i>A14.7 Coordinación de la publicación y difusión de los cuentos infantiles SIPEN. Esta</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
			<p><i>actividad fue reprogramada debido a nuevas observaciones y modificaciones sugeridas por el Despacho.</i></p> <p>-M20 Actividades solicitadas por otras áreas ejecutadas. -A20.1.4 Participar en la revisión de la Encuesta de Satisfacción-Percepción Partes Interesadas SIPEN. <i>Esta actividad no fue reportada en el Cronograma de Trabajo.</i></p>
Dirección Jurídica			<p>4.b.1 Elaborar una propuesta de modificación del Reglamento de Pensiones a los sectores de interés. <i>El proyecto posee una desviación de un 58.25%, y se está en proceso de formalización de una solicitud de cambio en el alcance para realizar ajustes en las actividades que poseen rezagos.</i></p> <p>4.d.4 Actualizar la normativa complementaria de gestión de las AFP y entes relacionados y crear mecanismos de supervisión para planes de pensiones creados bajo leyes especiales registrados en la SIPEN. <i>La desviación de este proyecto responde a retrasos en la remisión al Sr. Superintendente del borrador de la norma de autorización, inicio de operaciones y gobierno corporativo de las AFP.</i></p> <p>4.c.1 Modificar el Manual de Procedimientos del Comité de Sanciones a las normas vigentes y modificar y compilar las Resoluciones de infracciones y sanciones de la SIPEN. <i>La desviación de este</i></p>

Código	Área	% Desviación	Causas
DJU		3%	<p><i>proyecto está dentro del umbral o parámetro establecido en el procedimiento del Manual de Administración de Proyectos, Procesos DPD-PR-009.</i></p>
DRH	Dirección de Recursos Humanos	6%	<p>-M1 Proceso de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso Ejecutado. <i>-A1.6 Gestionar carnet de seguro médico. Esta actividad no fue reportada en el Cronograma de Trabajo.</i></p> <p>-M11 Evaluación de Desempeño aplicada. <i>-A11.3 Remitir recordatorio de seguimiento a las metas establecidas en acuerdos. Esta actividad no fue reportada en el Cronograma de Trabajo.</i></p>

1.5.1 Resultados por Actividades

Tabla 3

Resultados por Actividades, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

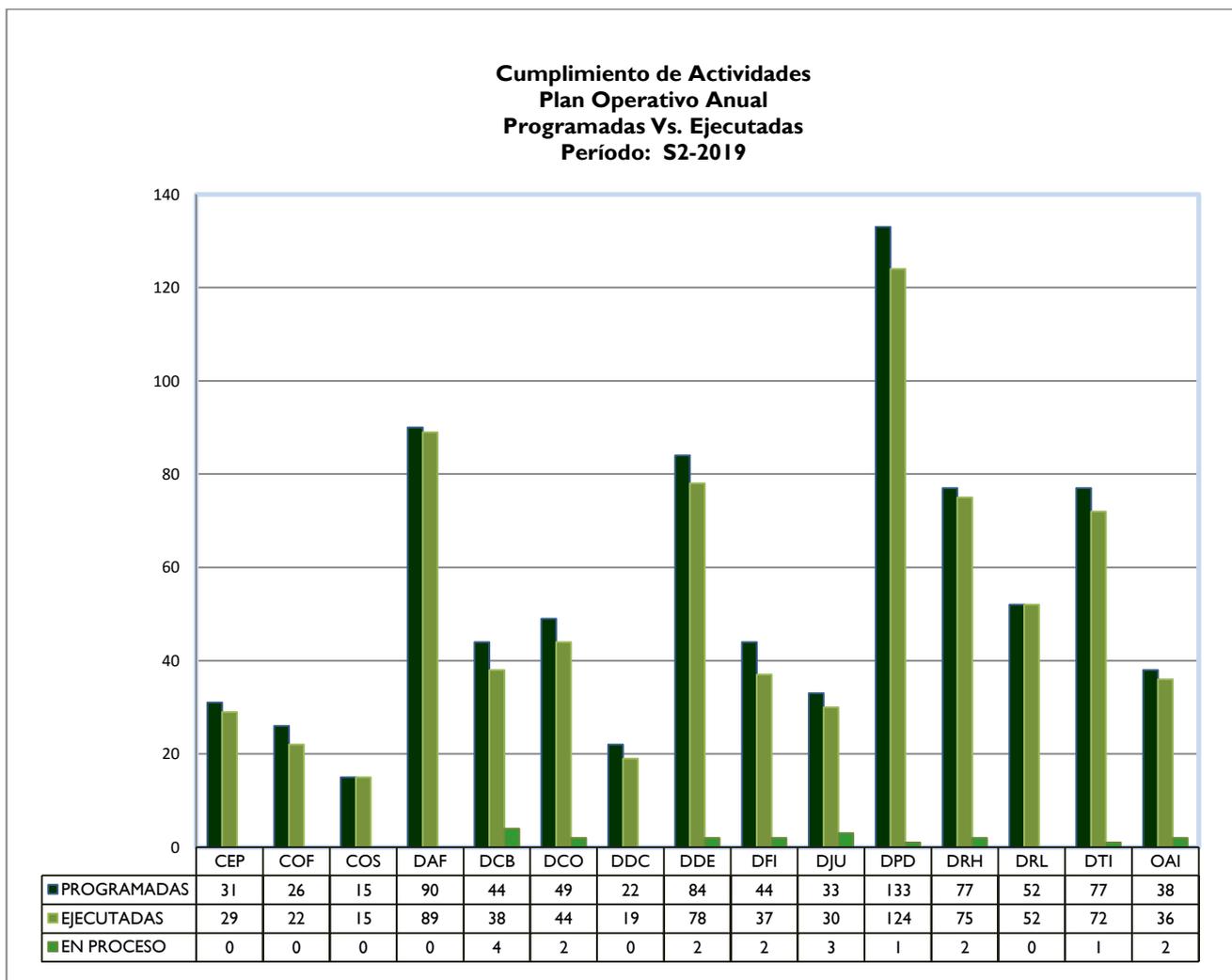
Período: S2, 2019

Código	Cantidad Actividades	Ejecutadas	En Proceso	No Ejecutadas	
CEP	31	29	0	2	
COF	26	22	0	4	
COS	15	15	0	0	
DAF	90	89	0	1	
DCB	44	38	4	2	
DCO	49	44	2	3	
DDC	22	19	0	3	
DDE	84	78	2	4	
DFI	44	37	2	5	
DJU	33	30	3	0	
DPD	133	124	1	8	
DRH	77	75	2	0	
DRL	52	52	0	0	
DTI	77	72	1	4	
OAI	38	36	2	0	
CEP	31	29	0	2	
Totales	815	760	19	36	93%

La **Tabla3**, muestra el total de las 15 áreas de esta SIPEN con una ejecución general de 760 actividades, respecto de las actividades programadas 815; arrojando como resultado un cumplimiento de un **93%**. El **4.41%** responden a las actividades no ejecutadas, las cuales presentan sus causas debidamente justificadas.

Gráfico 2

*Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)
Período: S2, 2019*



*Acorde a los datos contenidos en el **Gráfico 2**, la Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI y la Contraloría de Sistemas son las dos áreas que ejecutaron la totalidad de las Actividades Programadas en el 2019. En el mismo tenor, el porcentaje general de Actividades En Proceso está representado por el **2.33%**.*

1. Conclusiones

Podemos apreciar que seis (6) áreas de un total de quince (15) evaluadas de esta SIPEN se encuentran en cumplimiento de sus metas al 100%, con una desviación igual a cero (0); el 53.3% representan ocho (8) áreas de la institución con desviaciones sustentadas en actividades reprogramadas por causas justificadas por sus respectivas Direcciones, por lo que podemos indicar que la ejecución del segundo semestre es conforme a lo esperado.

Las Direcciones que muestran desviaciones identificadas relacionadas con proyectos estratégicos están siendo monitoreadas a través del Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos (PPP), conforme a las gestiones establecidas en el proceso de administración de la estrategia, identificando que dichas causas están dentro de los períodos sujetos en el manual de procedimientos DPD-PR-009, con sus respectivas causas y medidas tomadas.

Acorde a lo expuesto en el presente informe, se programó ejecutar en el segundo semestre de 2019, un 90% de las actividades correspondientes a las metas del año, evidenciándose la ejecución real de un 94% de las mismas, lo que deriva en un indicador de cumplimiento promedio del POA de un 94%. En tal sentido, se observa que el desempeño del segundo semestre del año se encuentra superando a la meta establecida de un 90% y que para aquellas actividades reprogramadas se evidencia identificación de causas y medidas tomadas.



Erick Rosario.

Elaborado por:

Erick Rosario
Encargado Desarrollo
Institucional

Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de Planificación y
Desarrollo

Aprobado por:

Zoila Martínez
Directora de Planificación y
Desarrollo