



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**INFORME SEMESTRAL
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
SEMESTRE I**

SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



INFORME SEMESTRAL
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)
Enero – Junio 2021

Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP
Septiembre – 2021

CONTENIDO

1. Introducción	4
2. Postulados Estratégicos	5
3. Plan Operativo Anual (POA) 2021	6
4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)	7
5. Desempeño del Plan Operativo Anual	8
5.1. Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento	11
5.1.1. Dirección de Control de Beneficios (DCB)	11
5.1.2. Dirección de Control Operativo (DCO)	11
5.1.3. Dirección de Estudios (DDE)	14
5.1.4. Dirección de Finanzas e Inversiones (DFI)	15
5.1.5. Dirección Jurídica (DJU)	16
5.1.6. Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (STCCRYLI)	18
5.1.7. Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	19
5.1.8. Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	20
5.1.9. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	23
5.1.10. Dirección Administrativa Financiera (DAF)	24
5.1.11. Contraloría	26
5.1.12. Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	27
6. Conclusiones y/o recomendaciones	29

1. Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN durante el primer semestre del año 2021, a través 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 apoyar la comunicación oportuna de los resultados obtenidos para el período en cuestión. Mismos que servirán para analizar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores y la evaluación de las herramientas y/o procedimientos requeridos para el monitoreo y seguimiento a la implementación de la estrategia.

La planificación estratégica y operativa de la Superintendencia de Pensiones fue diseñada tomando en cuenta que la misma debe 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 articulación de las iniciativas institucionales a la planificación del sector seguridad social, las líneas de acción del Plan de Gobierno 2020-2024 y a la visión país de largo plazo.

El Plan Operativo de la SIPEN emplea un método de gobernanza apoyado en el intercambio de información y comunicación permanente, dado que facilita a la Alta Dirección la toma de decisiones en forma ágil y oportuna frente a los cambios que se presentan en el ámbito de implementación del sistema, y además garantiza la obtención de los resultados esperados.

2. Postulados Estratégicos

- **Misión**

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

- **Visión**

Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional.

- **Valores:**

- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Vocación de servicio

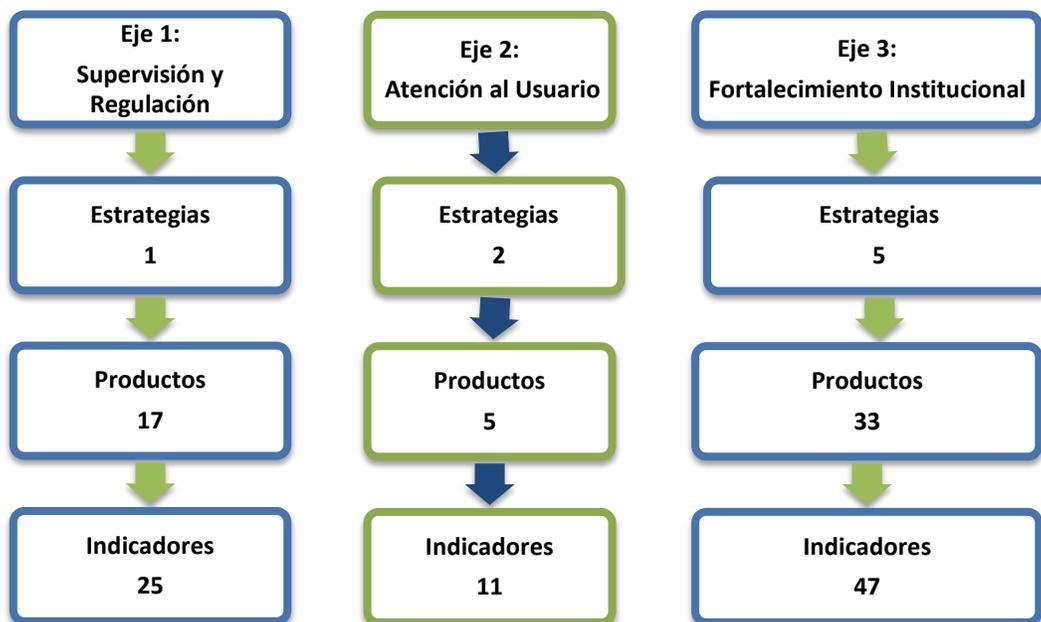
- **Ejes y Objetivo estratégicos:**

Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
Supervisión y Fiscalización	Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones.
Atención al Usuario	Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.
Fortalecimiento Institucional	Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.

3. Plan Operativo Anual (POA) 2021

El Plan Operativo Anual (POA) está compuesto por estrategias, productos, indicadores, actividades y metas establecidas que gestiona cada área funcional y que los mismos apuntan al cumplimiento del objetivo estratégico definido en el eje que le corresponde.

El POA 2021 está conformado de la manera mostrada en la siguiente ilustración:



4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)

La Superintendencia de Pensiones (SIPEN) implementó un Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME) para la planificación estratégica y operativa de la institución, el cual permitirá aplicar un mayor nivel de seguimiento a las acciones y actividades consensuadas y planificadas, mediante una supervisión oportuna de los resultados y metas establecidas, a través de los reportes de monitoreo y evaluación, a los fines de establecer las medidas preventivas y/o correctivas aplicables, para los casos de resultados esperados o productos que no se correspondan en sus características cuantitativas y cualitativas con lo planificado.

Como parte de implementación del SME, se determinaron rangos de aceptación o semaforización con respecto a las metas de los indicadores del Plan Operativo Anual (POA) 2021, 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 estar dentro del umbral amarillo.
 - Los indicadores expresados en tiempo:
 - Verde: si el porcentaje de cumplimiento es $\leq 100\%$ de la meta establecida.
 - Rojo: si el porcentaje de cumplimiento es $\geq 101\%$ de la meta establecida.

5. Desempeño del Plan Operativo Anual

Durante el período enero- junio de 2021, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **97%**, con respecto a la meta establecida, la cual es de un **92%**.

El POA está conformado por **55 productos** y **83 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde medición de unos **54**, para un **65%** de las metas planificadas. A continuación, podrán visualizar el desglose según la dirección y/o departamento.

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del semestre
DCB	Dirección de Control de Beneficios	1	3	2
DCO	Dirección de Control Operativo	6	7	7
DDE	Dirección de Estudios	5	13	2
DFI	Dirección de Finanzas e Inversiones	2	3	3
DJU	Dirección Jurídica	5	5	3
DSTCCRyLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la DSTCCRyLI	2	3	1
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	4	5	5
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	11	18	9
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	6	7	6
DAF	Dirección Administrativa Financiera	7	7	7
CONTRALORIA	Contraloría	2	2	1
DRH	Departamento de Recursos Humanos	3	8	6
DDC	Departamento de Comunicaciones	1	1	1
CEP	Comisión de Ética Pública	1	1	1
Total		56	83	54

Tabla 1*Resultados Plan Operativo Anual primer semestre de 2021*

Código	Área	% Avance Programado	% Avance Ejecutado	% Desviación
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	100%	0%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	71%	29%
DDE	Dirección de Estudios	100%	100%	0%
DFI	Dirección de Finanzas e Inversiones	100%	100%	0%
DJU	Dirección Jurídica	100%	99%	1%
DRL	Dirección de la Secretaría Técnica de la DSTCCRyLI	100%	100%	0%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	99.8%	0.2%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	99%	1%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	100%	0%
DAF	Dirección Administrativa Financiera	100%	100%	0%
CONTRALORIA	Contraloría	100%	100%	0%
DRH	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	0%

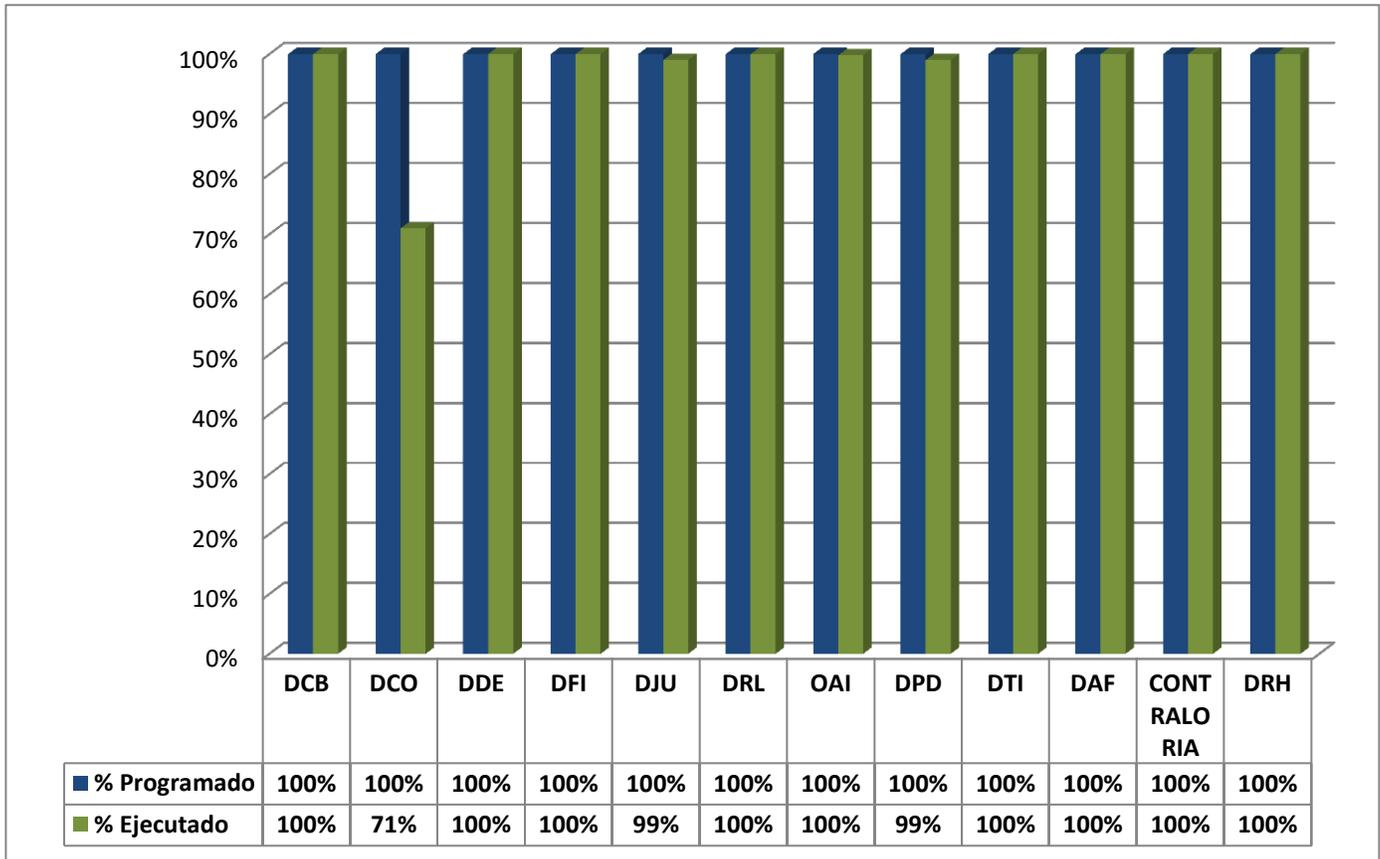
**Nota: El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período en cuestión.*

La Tabla 1 muestra que para el primer semestre de 2021, ocho (8) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el 67% del total. Con una desviación inferior o igual a 29% se encuentran las Direcciones: Control Operativo, Jurídica, Planificación y Desarrollo y la Oficina de Acceso a la Información Pública.

Gráfico 1

Comparativo de Resultados, Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA)

Período: S1, 2021



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 No. 87-01, sus modificaciones y normas complementarias, a fin de contribuir a garantizar la credibilidad y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones; incluyendo la supervisión de los procesos relacionados al otorgamiento de los beneficios de solicitudes de Pensiones por Vejez, Sobrevivencia, Discapacidad, Cesantía por Edad Avanzada, Pensión a cargo del Fondo de Solidaridad Social (FSS) y solicitudes de Beneficios por Ingreso Tardío.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DCB, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Control de Beneficios						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Promedio de cumplimiento del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión del proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	95%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	95%	 100%

5.1.2. Dirección de Control Operativo (DCO)

Tiene como objetivo principal supervisar los entes fiscalizados en materia de su desempeño operacional, asegurándose que cumplan con el marco legal y regulatorio; así como los procesos críticos de Afiliación, Traspaso, Recaudación, Dispersión y Administración de Cuentas de Capitalización Individual (CCI).

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DCO, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el 71% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Control Operativo						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de proceso de Administración de CCI	Promedio de días que tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI	5 días	2 días	2 días	2 días	 100%
Supervisión Cifras de Entrega de Estados de CCI	Porcentaje de casos gestionados producto de los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio de reclamación de Estados de CCI	100%	100%	100%	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	2 días	2 días	2 días	 100%

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización

Dirección de Control Operativo

Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
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	7 días	9 días	8 días	 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%	N/D	100%	50%	 50%
	Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección	100%	N/D	100%	50%	 50%
Evaluación de Promotores de Pensiones	Cantidad de días hábiles en los que se remiten los informes de resultados de evaluación de promotores luego de culminar la última evaluación	9 días	N/D	N/A	N/D	 0%

Los indicadores del producto **“Inspección a los entes supervisados”** no presentaron resultados durante el primer trimestre del año 2021 debido a que estaba programado realizar las visitas de SIRO, las cuales no fueron realizadas debido a que la metodología está siendo revisada para implementar nuevos mecanismos de supervisión. Cabe destacar que en este proceso el departamento de Inspección sirve de apoyo y por eso fue incluido dentro del PAI. Las actividades propias del área fueron programadas para dar inicio en el mes de junio 2021.

Para el producto **“Evaluación de Promotores de Pensiones”** no se realizaron evaluaciones para el primer trimestre del año debido a que fueron suspendidas por la pandemia del COVID-19. Se está trabajando en una alternativa para que en el segundo semestre de 2021 se puedan llevar a cabo las evaluaciones de los promotores.

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.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DDE, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Estudios						
Producto	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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	6	3	3	6	 100%

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Estudios						
Producto	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	establecido					
	Cantidad de NOTES publicados en el plazo establecido	6	3	3	6	 100%

5.1.4. Dirección de Finanzas e Inversiones (DFI)

La Dirección de Finanzas e 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 No. 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 presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DFI, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Finanzas e Inversiones						
Productos	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de la valoración de las inversiones de	Cantidad de vector de precios remitidos	1,353	660	693	1,353	 100%

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección de Finanzas e Inversiones						
Productos	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión	dentro del plazo establecido					
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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	27	27	54	 100%
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	60	30	30	60	 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 semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el 99% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Dirección Jurídica						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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%	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%	94%	100%	97%	 98%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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 5 días hábiles	95%	100%	98%	99%	 100%

El producto **“Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP”** presenta una desviación debido a que en el primer trimestre se respondieron dos solicitudes de aprobación de publicidades fuera del plazo por inconvenientes con la

sincronización del correo electrónico de manera remota, y por licencia por contagio con COVID-19 de la Directora Jurídica.

5.1.6. Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRYLI)

La Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión tiene como objetivo cumplir la función de Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (conformada por representantes de las instituciones miembros según lo establecido en el artículo 99 de la Ley No. 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 presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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%	96%	96%	 100%

5.1.7. Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

La OAI tiene la responsabilidad de recibir y tramitar las solicitudes de información institucional, dar el apoyo y la orientación requerida por los solicitantes, así como realizar los trámites necesarios, dentro de la SIPEN, para entregar la información solicitada, siguiendo los lineamientos de la Ley General de Acceso a la Información Pública y las normas establecidas por la institución. Además, asegurar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información y la mejor comunicación entre la Superintendencia de Pensiones y los ciudadanos.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la OAI, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el 99.8% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Oficina de Acceso a la Información Pública						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención al usuario	Índice de accesibilidad a los servicios	92%	N/A	91%	94%	 100%
	Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios	92%	N/A	91%	91%	 99%

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado o T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Servicio al ciudadano de acceso a la información pública	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04	100%	100%	100%	100%	 100%
	Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311	10 días hábiles	N/A	1	1	 100%
Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	100%	100%	100%	100%	 100%

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 los mismos 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 semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el 99% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Dirección de Planificación y Desarrollo						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Mantener la certificación internacional bajo la norma ISO 9001 vigente	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías	100%	N/A	100%	100%	 100%
Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	8 días	10	6	8 días	 100%
	Cantidad de informe remitido a DIGEPRES en el plazo establecido	1	1	N/A	1	 100%
Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Cantidad de informes elaborados en el plazo establecido	2	N/A	2	2	 100%

Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	8 días hábiles	1 día	1 día	1 día	 100%
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos	94%	N/A	95%	95%	 100%
	Índice de satisfacción de los servicios en el portal web	92%	N/A	86%	86%	 93%
Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF	Cantidad de informes remitidos al MAP	1	N/A	1	1	 100%

El indicador índice de Satisfacción de usuarios del Portal Web, para el primer semestre quedó por debajo de la meta establecida, debido a las siguientes insatisfacciones expresadas por los usuarios:

- En el servicio de "Consulta de AFP", los ciudadanos esperan poder visualizar el balance de su Cuenta de Capitalización Individual (CCI). La SIPEN solo tiene acceso al historial de aportes realizados mas no a la rentabilidad que generan dichos aportes, esta información están plasmadas en los estados de cuenta que son suministrados por la AFP en que se encuentra afiliado el ciudadano.
- Límite de consultas. La misma está basada en 2 criterios el económico y el legal, la ley de protección de datos personales exige protocolos de seguridad para la autenticación del ciudadano por lo cual obliga a cambiar la forma de consulta exigiendo parámetros para el no repudio de la consulta.

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

La Dirección tiene la responsabilidad de proveer y fortalecer a la Superintendencia de Pensiones con investigación, desarrollo e innovación en materia de Tecnología de la Información y Comunicación. Evaluando y sustentando los procesos automatizados que operan en cada una de las áreas y direcciones, garantizando el buen funcionamiento de toda la red informática y medios de comunicación digital.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DTIC, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Mantener la certificación Internacional bajo el estándar ISO 27001 vigente	Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI	90%	N/A	100%	100%	 100%
Mantenimiento a los servidores	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología	100%	100%	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%	98%	99%	 100%

Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno" de los servicios tecnológicos	90%	100%	100%	99.5%	 100%
Requerimientos de activos tecnológicos	Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	≤ 1 hora	1	1	1	 100%
Requerimientos de nuevos desarrollos de software	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de software	95%	N/A	100%	100%	 100%

Para el producto **“Mantener la certificación Internacional bajo el estándar ISO 27001 vigente”** su indicador no presentó resultados durante el primer trimestre del año 2021, debido a que no se llevaron a cabo auditorías, por lo que no se detectaron hallazgos.

Para el producto **“Requerimientos de nuevos desarrollos de software”** su indicador no presentó resultados durante el primer trimestre del año 2021, debido a que no hubo requerimiento de nuevos desarrollos de software.

5.1.10. Dirección Administrativa 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 semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Dirección Administrativa Financiera						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Adquisición de Bienes y Servicios	Porcentaje de cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios	100%	100%	100%	100%	 100%
Elaboración de Estados Financieros Tiempo de entrega del estado financiero	Tiempo de entrega del estado financiero	7 días hábiles	3 días	3 días	3 días	 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%	100%	 100%
Liquidación de Retenciones	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales	5 días hábiles	2 días	2 días	2 días	 100%
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos cargado en el portal de transparencia	5 días hábiles	2 días	2 días	2 días	 100%

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Dirección Administrativa Financiera						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Manejo y control de activos fijos	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos en el portal de transparencia	8 días hábiles luego de finalizado el semestre	N/A	7 días	7 días	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	100%	100%	100%	100%	 100%

5.1.11. Contraloría

La contraloría tiene como responsabilidad verificar y coordinar el cumplimiento del control interno en las operaciones, información e interpretación de los resultados operacionales y financieros, así como velar por la adecuada gestión tecnológica y la transparencia de la gestión administrativa y financiera institucional.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la Contraloría, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Contraloría						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	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	11 días	10 días	11 días	 100%

5.1.12. 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.

A continuación, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la RRHH, durante la ejecución del primer semestre del año 2021 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el 100% del total de sus metas planificadas.

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Departamento de Recursos Humanos						
Producto	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	25%	17%	34%	34%	 100%

	Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación	≥90%	N/A	100%	100%	 100%
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T1	Resultado T2	Resultado del semestre	Nivel de ejecución de la meta
Evaluación de Desempeño	Índice de tardanza	≥95%	97%	99%	98%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	N/D*	N/D*	N/D*	
	Índice de rotación	≤5%	1%	1.9%	1.45%	 100%

Para el producto **“Evaluación de Desempeño”**, su indicador índice de ausentismo no tiene data para reportar en el primer semestre dado a las disposiciones establecidas en el Decreto No. 37-21 y la resolución No. 100-2021 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), no se consideró viable realizar este cálculo debido al alto porcentaje de movilidad del personal.

6. Conclusiones y/o recomendaciones

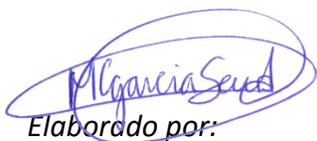
En atención al desempeño obtenido durante el primer semestre del año 2021, la Planificación Operativa presentó resultados positivos obteniendo un promedio de **97%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de doce (**12**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 54 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 presentan desviaciones sustentadas con acciones correctivas para mitigar el desvío reportado.

Mientras que de los 54 indicadores de productos, 47 cumplieron con el 100% de las metas planificadas, 6 presentaron algún tipo de desviación y 1 indicador no presentó medición debido a razones externas a la institución, explicadas en el contenido del presente informe.

Es preciso resaltar, que para aquellas actividades no ejecutadas en la fecha de su programación inicial y que han sido reprogramadas, sus causas responden en sus respectivos contextos citados, a las medidas restrictivas tomadas para mitigar la propagación de la pandemia del Covid-19, denotando así los correctivos realizados acorde al plan de cumplimiento de cada área.

En ese tenor, recomendamos continuar fomentando el compromiso de la SIPEN con miras a lograr satisfactoriamente los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa.



Elaborado por:

Malvis García
Analista Sénior del
Depto. de Formulación,
Monitoreo y Evaluación
PPP



Revisado por:

Zoila Martínez
Directora de la Dirección de
Planificación y Desarrollo



Aprobado por:

Ramón E. Contreras Genao
Superintendente de
Pensiones