



**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**INFORME SEMESTRAL  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)  
SEMESTRE II 2021**

**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



**INFORME SEMESTRAL**  
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)  
Julio-Diciembre de 2021

**Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación**  
**Planes Programas y Proyectos**  
Enero – 2022

## CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Postulados Estratégicos</b>	<b>5</b>
<b>3. Plan Operativo Anual (POA) 2021</b>	<b>6</b>
<b>4. Sistema de Monitoreo y Evaluación (SME)</b>	<b>7</b>
<b>5. Desempeño del Plan Operativo Anual</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Desempeño del POA por Dirección y/o Departamento</b>	<b>11</b>
5.1.1. Dirección de Control de Beneficios (DCB)	11
5.1.2. Dirección de Control Operativo (DCO)	12
5.1.3. Dirección de Estudios (DDE)	14
5.1.4. Dirección de Control de Inversiones (DFI)	18
5.1.5. Dirección Jurídica (DJU)	20
5.1.6. Dirección de la Secretaría Técnica de la Comisión Clasificadora de Riesgos y Límites de Inversión (DSTCCRyLI)	22
5.1.7. Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	23
5.1.8. Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	25
5.1.9. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	29
5.1.10. Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	31
5.1.11. Contraloría	33
5.1.12. Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	34
5.1.13. Departamento de Comunicaciones	36
5.1.14. Comisión de Ética Pública (CEP)	37
<b>6. Conclusiones y/o recomendaciones</b>	<b>38</b>

## **1. Introducción**

El presente informe tiene como objetivo presentar de manera consolidada el desempeño obtenido en el Plan Operativo Anual (POA) de la SIPEN durante el segundo 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. Cabe señalar, que los citados resultados servirán para analizar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para valorar las herramientas y/o procedimientos requeridos para el monitoreo y evaluación de 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, definida en la Estratégica Nacional de Desarrollo (END).

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 aplicación 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

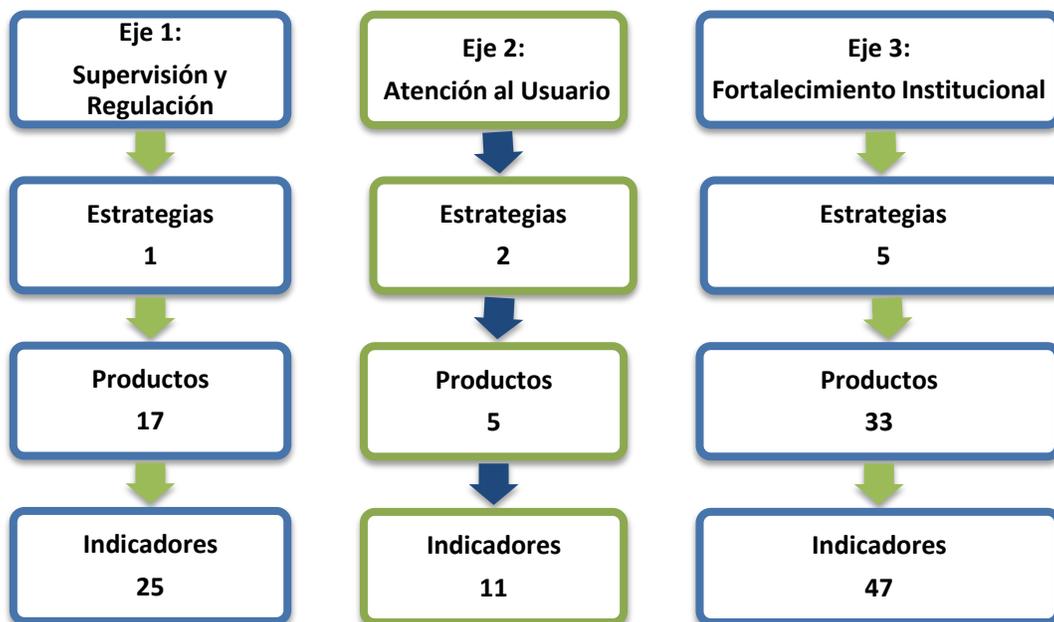
- **Ejes y Objetivo estratégicos:**

Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
<b>Supervisión y Fiscalización</b>	Asegurar la protección y el acceso a los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema Dominicano de Pensiones.
<b>Atención al Usuario</b>	Garantizar a los afiliados el acceso y la prestación de los servicios.
<b>Fortalecimiento Institucional</b>	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 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 julio – diciembre de 2021, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **98%**, lo cual ostenta el logro de la meta establecida de un **92%**.

El POA está conformado por **56 productos** y **83 indicadores**, de los cuales para el período reportado corresponde medición de unos **82**, para un **99%** 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	3
DCO	Dirección de Control Operativo	6	7	7
DDE	Dirección de Estudios	5	13	13
DCI	Dirección de Control de Inversiones	2	3	3
DJU	Dirección Jurídica	5	5	5
DSTCCRYLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	2	3	3
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	4	5	5
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	11	18	17
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	6	7	7
DAF	Dirección Administrativa Financiera	7	7	7
CONTRALORIA	Contraloría	2	2	2
DRH	Departamento de Recursos Humanos	3	8	8
DDC	Departamento de Comunicaciones	1	1	1
CEP	Comisión de Ética Pública	1	1	1
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>83</b>	<b>82</b>

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

<b>Código</b>	<b>Área</b>	<b>% Avance Programado</b>	<b>% Avance Ejecutado</b>	<b>% Desviación</b>
<b>DCB</b>	<b>Dirección de Control de Beneficios</b>	100%	99%	1%
<b>DCO</b>	<b>Dirección de Control Operativo</b>	100%	100%	0%
<b>DDE</b>	<b>Dirección de Estudios</b>	100%	100%	0%
<b>DCI</b>	<b>Dirección Control de Inversiones</b>	100%	100%	0%
<b>DJU</b>	<b>Dirección Jurídica</b>	100%	99%	1%
<b>DSTCCRYLI</b>	<b>Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI</b>	100%	76%	24%
<b>OAI</b>	<b>Oficina de Acceso a la Información Pública</b>	100%	100%	0%
<b>DPD</b>	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	100%	94%	6%
<b>DTI</b>	<b>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación</b>	100%	97%	3%
<b>DAF</b>	<b>Dirección Administrativa Financiera</b>	100%	100%	0%
<b>CONTRALORIA</b>	<b>Contraloría</b>	100%	100%	0%
<b>DRH</b>	<b>Departamento de Recursos Humanos</b>	100%	97%	3%
<b>DDC</b>	<b>Departamento de Comunicaciones</b>	100%	100%	0%
<b>CEP</b>	<b>Comisión de Ética Pública</b>	100%	100%	0%

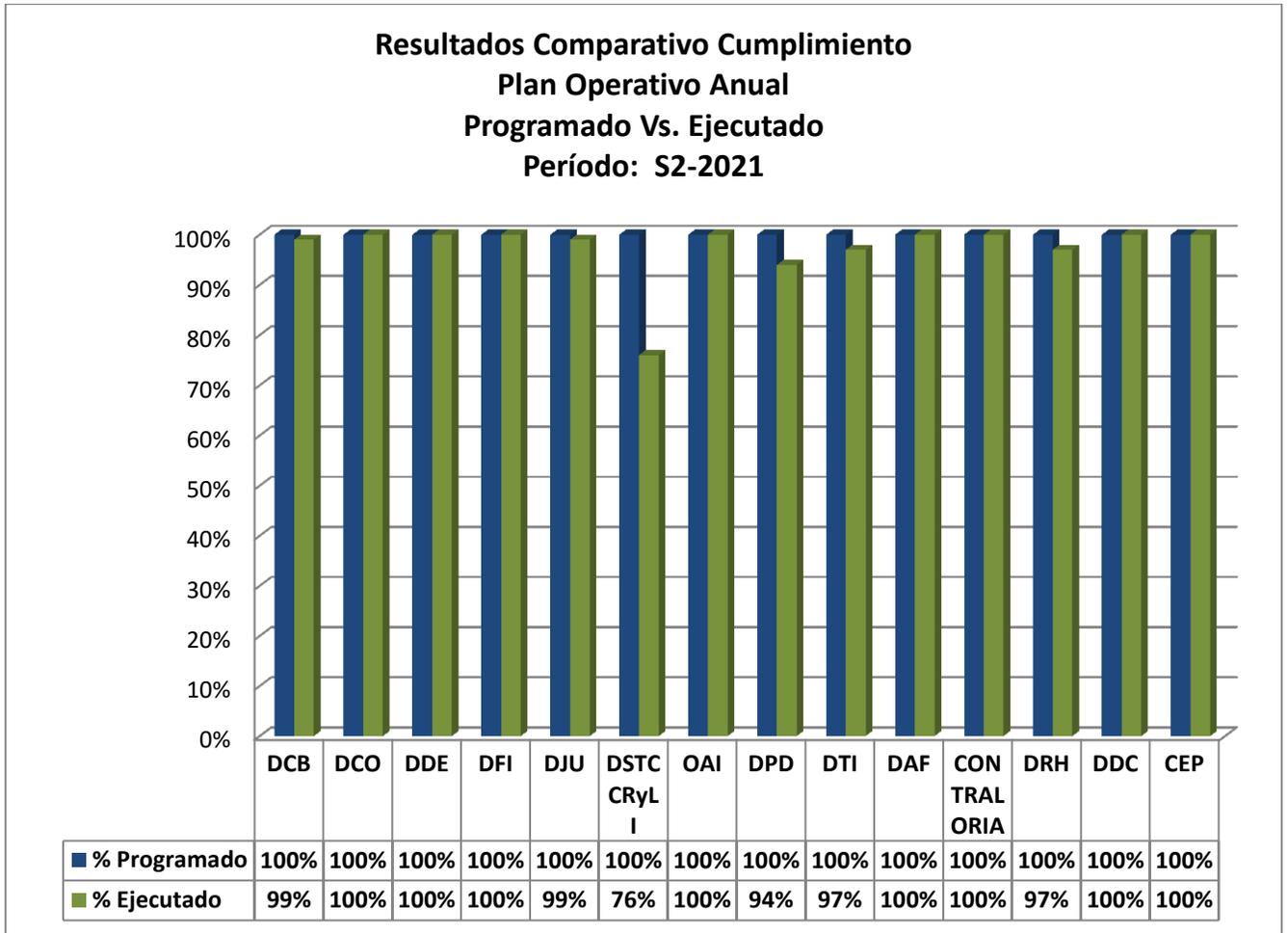
*\*Nota: El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período en cuestión.*

*La Tabla 1 muestra que para el segundo semestre de 2021, ocho (8) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el 57% del total. Con una desviación inferior o igual a 24% se encuentran las Direcciones de Beneficios, Jurídica, Planificación y Desarrollo, la Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI, Tecnología de la Información y Comunicación y el Departamento de Recursos Humanos.*

**Gráfico 1**

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

*Período: S2, 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 segundo 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 noventa y nueve por ciento (**99%**) del total de sus metas planificadas.

Dirección de Control de Beneficios						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Producto	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Cantidad de nuevos mecanismos de supervisión implementados	2	N/A	5	5	 100%
	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥ 95%	98%	95%	97%	 100%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥ 95%	87%	98%	91%	 96%

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

Para el tercer trimestre de 2021, el indicador “**Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período**” no alcanzó la meta programada debido a la salida de uno de los analistas responsables de la operatividad del proceso durante todo el mes de agosto por concepto de vacaciones y licencia de paternidad.

### 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 planificadas por la DCO, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas programadas.

Dirección de Control Operativo						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión del proceso de Administración de CCI	Promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI	5 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles	 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%

Dirección de Control Operativo						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Alta y Baja de Promotores y Representantes de Traspaso</b>	Promedio de días de respuesta a solicitudes de registro y baja de promotores remitidas por las AFP	<b>2 días hábiles</b>	1 día hábil	1 día hábil	<b>1 día hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Supervisión de Estados Financieros AFP</b>	Cantidad de días en que se entrega el Informe de EEFF de las AFP luego de la recepción de los Estados	<b>10 días hábiles</b>	8 días hábiles	7 días hábiles	<b>7 días hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Inspección a los entes supervisados</b>	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	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de cumplimiento del programa anual de inspección	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

Dirección de Control Operativo						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
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 hábiles	8 días hábiles	N/A	8 días hábiles	 100%

### 5.1.3. Dirección de Estudios (DDE)

La Dirección de Estudios tiene como objetivo principal elaborar estadísticas, estudios y análisis sobre el Sistema Previsional y de otros sectores relacionados, así como llevar a cabo funciones de coordinación entre las direcciones técnicas de la SIPEN. De igual manera, corresponde a esta dirección la publicación de los datos estadísticos e informaciones relevantes para analizar la evolución del Sistema Dominicano de Pensiones y promover su transparencia. Asimismo, realiza investigaciones y estudios con la finalidad de evaluar y proyectar el funcionamiento del Sistema Previsional.

Debajo se exhiben los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DDE, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de los resultados esperados.

Dirección de Estudios						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Boletines Estadísticos Trimestrales publicados	Porcentaje de destinatarios satisfecho con la publicación (Boletines)	70%	N/A	N/D	N/D	N/D

**Dirección de Estudios**

**Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización**

<b>Productos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del semestre</b>	<b>Resultado T3</b>	<b>Resultado T4</b>	<b>Resultado del semestre</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
	Estadísticos Trimestrales publicados)					
<b>Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional</b>	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido	<b>3</b>	3	3	<b>3</b>	 <b>100%</b>
	Cantidad de NOTES publicados en el plazo establecido	<b>3</b>	3	3	<b>3</b>	 <b>100%</b>
	Cantidad de informes y/o reportes de investigación realizados	<b>2</b>	N/A	2	<b>2</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico a organismos nacionales e internacionales relacionados respondidas	<b>100%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto "Diseño e	<b>100%</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	<b>N/D</b>

Dirección de Estudios						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	implementación del almacén central de datos (Data Waterhouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP", programadas para el 2021					
<b>Supervisión y gestión integral de riesgos de las entidades administradoras SDVS</b>	Cantidad de nuevos tipos de riesgos a supervisar establecidos en el modelo diseñado	<b>3</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	N/D
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Acciones formativas en torno al SDP impartidas en cursos y talleres</b>	Cantidad de personas formadas en cursos y talleres	<b>600</b>	N/A	798	<b>798</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de satisfacción con la capacitación de Acciones formativas en torno al SDP impartidas	<b>97%</b>	N/A	98%	<b>98%</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de personas con las competencias establecidas en el programa	<b>65%</b>	N/A	76%	<b>76%</b>	 <b>100%</b>

Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Divulgación y sensibilización sobre los deberes y derechos del SDP	Cantidad de material didáctico e informativo publicado en medios digitales	15	N/A	35	35	 100%
	Cantidad de acciones formativas de corta duración	19	N/A	27	27	 100%
	Cantidad de participantes en acciones formativas de corta duración (Charlas/Seminarios/Actividades Infantiles)	1005	N/A	1948	1948	 100%

En efecto, se podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

El indicador **“Porcentaje de destinatarios satisfecho con la publicación (Boletines Estadísticos Trimestrales publicados)”** no presenta resultado debido a que los datos que se utilizan para el cálculo se obtendrán a partir de la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Boletín Estadístico Trimestral, pautado a realizarse en el mes de marzo de 2022, posterior a la publicación digital y envío físico del Boletín Trimestral No. 74, al corte del 31 de diciembre de 2021.

El indicador **“Porcentaje de avance en la ejecución de las actividades del proyecto Diseño e implementación del almacén central de datos (Data Waterhouse) y Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) Implementado para el SDP, programadas para el 2021”** no presentó resultado debido a que la ejecución se postergó para iniciar en el 2022, dada la ordenanza del Ministerio de la Presidencia de fecha 09 de marzo de 2021, en la cual

planteaba la suspensión de cualquier proceso que hasta esa fecha no se haya lanzado, para la adquisición de software, desarrollo e implementación de nuevos sistemas informáticos, hasta tanto no sea validado por la mesa de Gobierno Digital, en el marco del Gabinete de Transformación Digital.

En segundo lugar, por el inicio del proyecto de la interoperabilidad del Sistema Dominicano de la Seguridad Social, sobre el cual se tuvo que esperar la definición de su alcance, sobre todo en términos del impacto que el mismo pudiera tener sobre actividades clave del programa en lo relativo al diseño de la arquitectura de la base de datos y la capacidad de que ambas plataformas puedan inter-operar.

Al corte de este informe, los términos de referencia para la contratación de una consultoría para el diseño de la arquitectura del Almacén Central de Datos (Data Waterhouse) e implementación de Sistema de Inteligencia de Negocio (BI) para el Sistema Dominicano de Pensiones, se encuentran en la etapa final de revisión para ser remitidos para la aprobación del Comité de Compras y Contrataciones de la SIPEN.

El indicador **“Cantidad de nuevos tipos de riesgos a supervisar establecidos en el modelo diseñado”** no presenta datos disponibles debido a que tal como se perfiló en los supuestos y riesgos del PEI del Eje 1, la contratación de la consultoría para la ejecución de iniciativa se vio afectada en primer lugar por el proceso aún en curso de la modificación de la Ley núm. 87-01 y sus normas complementarias, donde los cambios que pudieran introducirse pueden afectar el desarrollo de al menos las últimas cuatro de las cinco actividades claves del programa. De igual forma, por los ajustes y nuevos requerimientos de la Dirección General de Compras y Contrataciones, respecto del presupuesto, programación y realización de procesos de contrataciones de este tipo de servicios en entidades públicas.

A la fecha, se cuenta con unos términos de referencia preliminares para la contratación de consultoría para el diseño e implementación de un sistema integral de supervisión de riesgos y gestión de riesgos de las entidades administradoras de fondos de pensiones, los cuales podrían ser modificados a partir del resultado de las gestiones de apoyo técnico que se están realizando a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

#### **5.1.4. Dirección de Control de Inversiones (DFI)**

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 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 (FP).

A continuación, se despliegan los avances obtenidos en las metas planificadas por la DFI, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 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 programadas.

Dirección de Control de Inversiones						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión	Cantidad de vector de precios remitidos dentro del plazo establecido	1419	704	715	1419	 <b>100%</b>
Dirección de Control de Inversiones						
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Producto	Indicador	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	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	 <b>100%</b>
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	60	30	30	60	 <b>100%</b>

### 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 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 cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

Dirección Jurídica						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Atención a las controversias referentes al SDP</b>	Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP</b>	Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 03 días hábiles	<b>98%</b>	95%	100%	<b>98%</b>	 <b>100%</b>
<b>Revisión de las solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP</b>	Porcentaje de solicitudes de registro de firma de auditores externos de las AFP	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

Dirección Jurídica						
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	AFP que son revisadas en un tiempo no mayor a 90 días hábiles					
<b>Actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos de las AFP</b>	Porcentaje de actualización de la documentación corporativa de las AFP, planes de pensiones existentes y firmas de auditores externos que son revisadas	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

Dirección Jurídica						
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Elaboración de certificaciones del sistema dominicano de pensiones</b>	Porcentaje de solicitudes de certificaciones del sistema dominicano de pensiones que son elaboradas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles	<b>95%</b>	97%	100%	<b>99%</b>	 <b>100%</b>

A continuación podrán visualizar las causas que incidieron en las desviaciones que presentan los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

El producto **“Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP”** presenta una desviación ya que en el tercer trimestre se respondieron dos solicitudes de

publicidades fuera del plazo establecido debido a que el Departamento de Correspondencia no las remitió a tiempo.

#### 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 programadas por la DSTCCRYLI, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 en base al seguimiento realizado a los productos contenidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión alcanzó en promedio, el setenta y seis (**76%**) del total de sus metas.

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 emisores)	Cantidad de nuevas emisiones aprobadas	12	N/A	18	18	 100%
	Porcentaje de requisitos simplificados y homologados	20%	N/A	6%	6%	 27.8%

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%	N/A	100%	100%	 100%

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

El indicador **“Porcentaje de requisitos simplificados y homologados”** no alcanzó la meta debido a que en la última reunión de la CRRYLI, en donde se conoció la norma hasta un 40% sobre los requisitos simplificados y homologados, la comisión estuvo de acuerdo en posponer el conocimiento hasta que los representantes legales de cada organismo supervisor que integra dicha comisión revisen el contenido de la norma. En ese sentido, luego de esta revisión exhaustiva por parte de cada entidad se procederá a organizar las agendas de los miembros para cuadrar una nueva reunión donde se conozca la norma completa con las opiniones legales incluidas.

#### 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 segundo 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 cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

<b>Oficina de Acceso a la Información Pública</b>						
<b>Eje Estratégico 2: Atención al Usuario</b>						
<b>Productos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del semestre</b>	<b>Resultado T3</b>	<b>Resultado T4</b>	<b>Resultado del semestre</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Atención al usuario</b>	Índice de accesibilidad a los servicios	<b>90%</b>	N/A	95%	<b>95%</b>	 <b>100%</b>
	Nivel de satisfacción alcanzado en la prestación de los servicios a los usuarios	<b>92%</b>	N/A	98%	<b>98%</b>	 <b>100%</b>
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>						
<b>Productos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del semestre</b>	<b>Resultado T3</b>	<b>Resultado T4</b>	<b>Resultado del semestre</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Servicio al ciudadano de acceso a la información pública</b>	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04	<b>100%</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	<b>N/D</b>
	Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311	<b>10 días hábiles</b>	2 días hábiles	N/D	<b>2 días hábiles</b>	 <b>100%</b>

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional</b>	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	<b>100%</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	<b>N/D</b>

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

El indicador **“Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04”** no presenta resultados debido a que la DIGEIG no ha remitido la puntuación correspondiente al semestre en cuestión.

El indicador **“Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG”** no presenta resultados debido a que la DIGEIG no ha remitido la puntuación correspondiente al semestre en cuestión.

#### **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 segundo 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 noventa y cuatro por ciento (**94%**) del total de sus metas definidas.

Dirección de Planificación y Desarrollo						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Mantener la certificación internacional bajo la norma ISO 9001 vigente</b>	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías	<b>100%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
	Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGC	<b>92%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero</b>	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	<b>8 días hábiles</b>	5 días hábiles	6 días hábiles	<b>7 días hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)</b>	Cantidad de informes del SMMGP elaborados en el plazo establecido	<b>2</b>	1	1	<b>2</b>	 <b>100%</b>
<b>Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)</b>	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	<b>8 días hábiles</b>	5 días hábiles	8 días hábiles	<b>7 días hábiles</b>	 <b>100%</b>

Dirección de Planificación y Desarrollo						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción general de las partes interesadas (PI)	87%	N/A	87%	87%	 100%
	Índice de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos	94%	N/A	98%	98%	 100%
	Índice de satisfacción de los servicios en el portal web	92%	N/A	88%	88%	 96%
Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	13 días hábiles	N/A	1 día hábil	1 día hábil	 100%
Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoras	100%	N/A	100%	100%	 100%
	Cantidad de informes de resultado del CAF remitidos al MAP	1	N/A	1	1	 100%

Dirección de Planificación y Desarrollo						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Actualización del diseño Organizacional</b>	Porcentaje de implementación de la Estructura Organizacional	<b>100%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Formulación, seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2021</b>	Número de Informe de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025	<b>1</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	<b>N/D</b>
<b>Formulación, seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2021</b>	Cantidad de Reportes de Seguimiento Integrado POA 2021 elaborado	<b>1</b>	1	N/A	<b>1</b>	 <b>100%</b>
	Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI	<b>10 Días hábiles</b>	20 días hábiles	10 días hábiles	<b>15 días hábiles</b>	 <b>0%</b>
<b>Formulación del POA 2022 con Enfoque a Resultados</b>	Porcentaje de POA 2022 formulados	<b>100%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)</b>	Porcentaje de implementación de PRS	<b>90%</b>	68%	98%	<b>98%</b>	 <b>100%</b>

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

El indicador “Índice de satisfacción de los servicios en el portal web” no alcanzó la meta dado que el índice de satisfacción de usuarios del Portal Web, para el segundo semestre

quedó por debajo de la meta establecida. La insatisfacción de los usuarios se focaliza en dos entes:

1. En el servicio de "*CONSULTA DE AFP*", esperan visualizar el estado de su cuenta (monto acumulado a la fecha de la consulta). En la actualidad la SIPEN no puede presentar este monto acumulado, esto es de total dependencia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).
2. Límite de consultas. A los usuarios le disgusta tener solo una oportunidad de consulta por día. Por motivos de seguridad no se permite más de una consulta en un mismo tipo de equipo.

El indicador "**Número de Informe de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025**" no presenta resultado dado a que la evaluación que ostenta la efectividad de la planificación estratégica institucional, debe esperar que los procesos sustantivos y de apoyo generen la rendición de cuenta al cierre de sus actividades (31 de diciembre del año objeto de valoración), siendo el período de emisión del informe del PEI 2021-2025 correspondiente al primer trimestre del período de gestión siguiente.

En relación al indicador "**Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI**", para el tercer trimestre no se cumplió con la meta dado que el informe fue remitido fuera del plazo establecido, debido a la implementación de la nueva metodología de la planificación operativa.

#### **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 segundo semestre del año 2021 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el noventa y siete por ciento (**97%**) del total de sus metas.

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Mantener la certificación Internacional bajo el estándar ISO 27001 vigente</b>	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditoría bajo el estándar ISO 27001	<b>100%</b>	N/A	N/D	<b>N/D</b>	<b>N/D</b>
	Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGSI	<b>90%</b>	100%	N/D	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Mantenimiento a los servidores</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los software</b>	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los software existentes	<b>95%</b>	98%	100%	<b>99%</b>	 <b>100%</b>

Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Soporte a usuario</b>	Porcentaje de valoración "muy bueno" de los servicios tecnológicos	<b>90%</b>	78%	100%	<b>89%</b>	 <b>87%</b>
<b>Requerimientos de activos tecnológicos</b>	Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	<b>≤ 1 hora</b>	1 hora	1 hora	<b>1 hora</b>	 <b>100%</b>
<b>Requerimientos de nuevos desarrollo de software</b>	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de software	<b>95%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

Para el producto **“Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditoría bajo el estándar ISO 27001”**

Para el producto **“Porcentaje de valoración "muy bueno" de los servicios tecnológicos”** su indicador no se cumplió con la meta debido a que el sólo el 78% de los usuarios valoró el servicio como muy bueno para el trimestre 3, afectando esta incidencia el desempeño del semestre.

#### **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 semestre del año 2021 en base

al 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 planificadas.

<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>						
<b>Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional</b>						
<b>Productos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas del semestre</b>	<b>Resultado T3</b>	<b>Resultado T4</b>	<b>Resultado del semestre</b>	<b>Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta</b>
<b>Adquisición de Bienes y Servicios</b>	Porcentaje de cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios CC	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Elaboración de Estados Financieros</b> <b>Tiempo de entrega del estado financiero</b>	Tiempo de entrega del estado financiero	<b>7 días hábiles</b>	7 días hábiles	7 días hábiles	<b>7 días hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Pagos a proveedores de Bienes y Servicios</b>	Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>
<b>Liquidación de Retenciones</b>	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales	<b>5 días hábiles</b>	4 días hábiles	2 días hábiles	<b>3 días hábiles</b>	 <b>100%</b>

Dirección Administrativa y Financiera						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Conciliaciones Bancarias</b>	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	<b>5 días hábiles</b>	4 días hábiles	5 días hábiles	<b>5 días hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Manejo y control de activos fijos</b>	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos en el portal de transparencia	<b>8 días hábiles finalizado el semestre</b>	4 días hábiles	N/A	<b>4 días hábiles</b>	 <b>100%</b>
<b>Mantenimiento preventivo de la infraestructura</b>	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento o preventivo	<b>100%</b>	100%	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

### 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 segundo semestre del año 2021 en base al 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.

Contraloría						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Formulación presupuestaria	Tiempo de carga del presupuesto a la plataforma DIGEPRES	7 días hábiles	3 días hábiles	N/A	3 días hábiles	 100%
Ejecución Presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	11 días hábiles	7 días hábiles	9 días hábiles	 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.

Se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la RRHH, durante la ejecución del segundo 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 noventa y siete por ciento (**97%**) del total de sus resultados esperados.

Departamento de Recursos Humanos						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	80%	51%	63%	63%	 79%

Departamento de Recursos Humanos						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación	≥90%	N/A	N/D	N/D	N/D
Clima Laboral	Índice de clima laboral	78%	86%	N/A	86%	 100%
	Porcentaje de mejoras implementadas acorde a los resultados del clima laboral	93%	N/A	100%	100%	 100%
Evaluación de Desempeño	Índice de tardanza	≥95%	100%	100%	100%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	N/A	N/D	N/D	N/D
	Índice de rotación	≤5%	1%	0%	1%	 100%
	Porcentaje del personal evaluado (Evaluación de Desempeño aplicada)	89%	N/A	99%	99%	 100%

A continuación podrán visualizar las observaciones de los indicadores que no alcanzaron su meta para el período en cuestión.

Para el indicador **“Porcentaje de Cumplimiento de la Evaluación de Eficacia de Capacitación”** se encuentra en proceso de completar los formularios correspondientes al semestre junio/diciembre 2021, los cuales se gestionan en enero 2022.

El indicador “**Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación**” se vio afectado a consecuencia de los efectos de la pandemia de COVID-19, por lo que varias capacitaciones fueron canceladas y reprogramadas por los proveedores por falta de quorum y modificaciones en sus programas. En ese orden, de acuerdo a la disponibilidad de los proveedores, se estarán ejecutando varias de las capacitaciones pendientes para el período 2022.

Para el indicador “**Índice de ausentismo**” no tiene data para reportar debido a que el sistema de ponche está presentando inconvenientes con las excusas que son colocadas posteriores a las 10:30 a.m., por lo cual se le solicitó a la Dirección de Tecnología revisar y solucionar el inconveniente presentado.

### 5.1.13. Departamento de Comunicaciones

El Departamento de Comunicaciones tiene la responsabilidad de difundir la imagen institucional, a fin de apoyar el plan estratégico de la organización; proporcionando coherencia e integración entre objetivos y servicios ofertados y manteniendo una comunicación activa entre todas las unidades que la integran, a través de la difusión en los medios de comunicación.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DC, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 en base al seguimiento 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						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Implementación del Plan de Comunicaciones	Porcentaje de respuesta a consultas realizadas a través de las RRSS dentro del plazo establecido	80%	99%	100%	99.5%	 100%

#### 5.1.14. Comisión de Ética Pública (CEP)

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

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la CEP, durante la ejecución del segundo semestre del año 2021 en base al seguimiento 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 resultados programados.

Comisión de Ética Pública (CEP)						
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional						
Productos	Indicadores	Metas del semestre	Resultado T3	Resultado T4	Resultado del semestre	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
<b>Sensibilización de los servidores públicos sobre el comportamiento ético</b>	Porcentaje de servidores alcanzados a través de las actividades de sensibilización en ética pública	<b>100%</b>	N/A	100%	<b>100%</b>	 <b>100%</b>

## 6. Conclusiones y/o recomendaciones

Después de realizar una evaluación exhaustiva de los resultados obtenidos con respecto a las metas planificadas durante el segundo semestre de 2021, se precisa exponer que el desempeño del período para la Planificación Operativa presentó resultados positivos obteniendo un promedio de **98%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de catorce (**14**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia de Pensiones, a través de 82 indicadores de productos. El **57% (8)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al 100%; mientras que el **43% (6)** de las áreas de la institución presentan desviaciones sustentadas con acciones correctivas para mitigar el desvío reportado.

Mientras que de los 82 indicadores de productos, 68 cumplieron con el 100% de las metas planificadas, 5 presentaron algún tipo de desviación y 9 indicadores no presentaron medición, en su mayoría 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 a las medidas restrictivas tomadas para mitigar los efectos de la pandemia del Covid-19, a cuestiones externas a la institución y a la implementación de la metodología de planificación por resultados, denotando así los correctivos realizados acorde al plan de cumplimiento de cada área.

Se exhorta a la Alta Dirección a tomar las previsiones pertinentes, siempre que apliquen; para garantizar el cumplimiento de las metas planificadas, dado a que se observa la casuística reiterada de eventos que han impactado la obtención de los resultados deseados, por salidas de colaboradores por concepto de vacaciones y licencias lo cual podría abordarse realizando una redistribución de los trabajos y/o por delegación de funciones.

Finalmente, recomendamos continuar fomentando el compromiso de la SIPEN con miras a seguir logrando satisfactoriamente los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa.

Elaborado por:

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

Revisado por:

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

Aprobado por:

**Ramón E. Contreras Genao**  
Superintendente de  
Pensiones