



**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

**INFORME TRIMESTRAL  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)  
TRIMESTRE I 2022**

**SVPEN**  
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES



**INFORME TRIMESTRAL**  
Desempeño del Plan Operativo Anual (POA)  
Enero - Marzo de 2022

## Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Postulados Estratégicos</b>	<b>5</b>
<b>3. Plan Operativo Anual (POA) 2022</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 (DCI)	15
5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)	16
5.1.6 Departamento de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)	17
5.1.7 Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)	19
5.1.8 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC)	20
5.1.9 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)	22
5.1.10 Departamento de Recursos Humanos (RRHH)	23
5.1.11 Departamento de Comunicaciones	25
<b>6. Conclusiones y/o recomendaciones</b>	<b>26</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 primer trimestre del año 2022, a través de los resultados de los indicadores de productos establecidos para estos fines, con miras a servir de complemento a las herramientas de monitoreo instauradas para el cumplimiento de las metas institucionales, así como para apoyar la comunicación oportuna de los efectos obtenidos para el período en cuestión. Cabe señalar, que el análisis de los citados resultados sirven de apoyo para analizar la consistencia entre los productos y las estrategias, la pertinencia de los indicadores, así como para evaluar las herramientas y/o procedimientos requeridos para el seguimiento y evaluación de la ejecución de la estrategia.

Es importante acotar, que la planificación estratégica y operativa de la Superintendencia de Pensiones está diseñada con el propósito de dar respuesta a las demandas de los tiempos actuales y asumir los cambios requeridos para el cumplimiento de las operaciones bajo los nuevos esquemas de trabajo. A lo anterior, se añade el hecho de la necesaria y asidua articulación de las iniciativas institucionales con la planificación del sector seguridad social, las líneas de acción del Plan de Gobierno 2020-2024 y a la visión país de largo plazo, establecida en la Estratégica Nacional de Desarrollo (END).

Finalmente, y no menos relevante el POA de la SIPEN utiliza 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 eventos que se presentan en el ámbito de aplicación del Sistema Previsional, 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

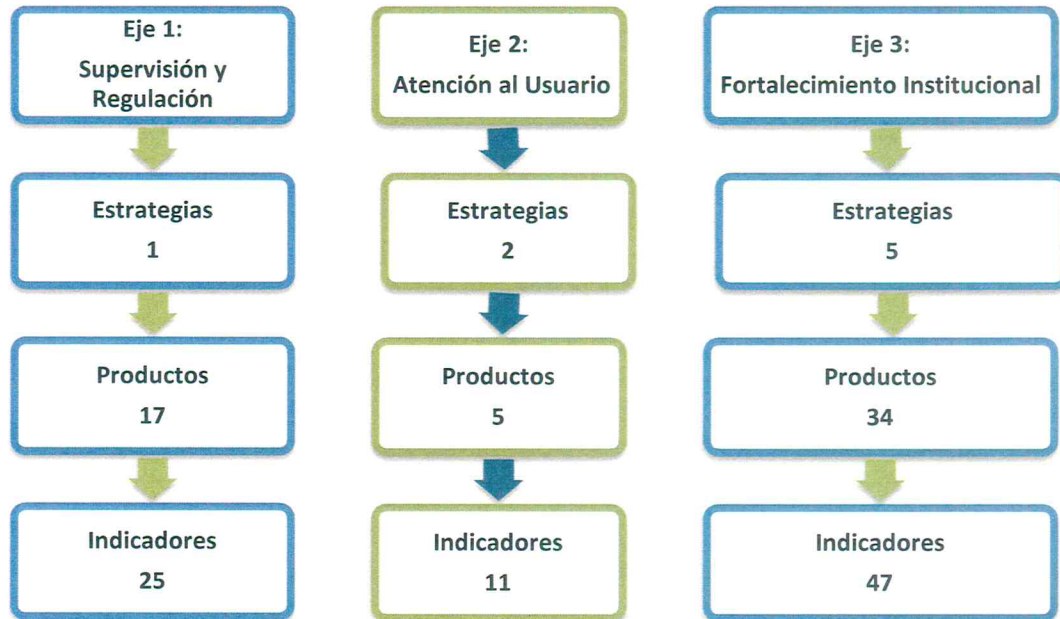
- **Ejes y Objetivo estratégicos:**

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) 2022

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 2022 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 instituidas, 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) 2022, 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 – marzo 2022, el porcentaje de cumplimiento promedio del Plan Operativo Anual (POA) de la Superintendencia de Pensiones es de un **99%**, lo cual sustenta 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 **46**, para un **55%** de las metas planificadas. A continuación podrán visualizar el desglose según la dirección y/o departamento.

Código	Área	Productos	Indicadores	Indicadores del trimestre
DCB	Dirección Control de Beneficios	1	4	3
DCO	Dirección Control Operativo	6	7	5
DDE	Dirección Estudios	5	13	3
DCI	Dirección de Control de Inversiones	2	3	3
DJU	Dirección Jurídica	5	5	3
DSTCCRYLI	Dirección de la Secretaría Técnica de la CCRyLI	2	2	0
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	3	5	3
DPD	Dirección Planificación y Desarrollo	12	17	6
DTIC	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	5	7	6
DAF	Dirección Administrativa Financiera	10	10	9
DRH	Departamento Recursos Humanos	3	8	4
DDC	Departamento Comunicaciones	1	1	1
CEP	Comisión de Ética Pública	1	1	0
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>83</b>	<b>46</b>



**Tabla 1***Resultados Plan Operativo Anual primer trimestre de 2022*

<b>Código</b>	<b>Área</b>	<b>% Avance Programado</b>	<b>% Avance Ejecutado</b>	<b>% Desviación</b>
DCB	Dirección de Control de Beneficios	100%	93%	7%
DCO	Dirección de Control Operativo	100%	100%	0%
DDE	Dirección de Estudios	100%	100%	0%
DCI	Dirección de Control de Inversiones	100%	100%	0%
DJU	Dirección Jurídica	100%	99%	1%
OAI	Oficina de Acceso a la Información Pública	100%	100%	0%
DPD	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	100%	0%
DTI	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	100%	100%	0%
DAF	Dirección Administrativa Financiera	100%	100%	0%
DRH	Departamento de Recursos Humanos	100%	100%	0%
DDC	Departamento de Comunicaciones	100%	100%	0%

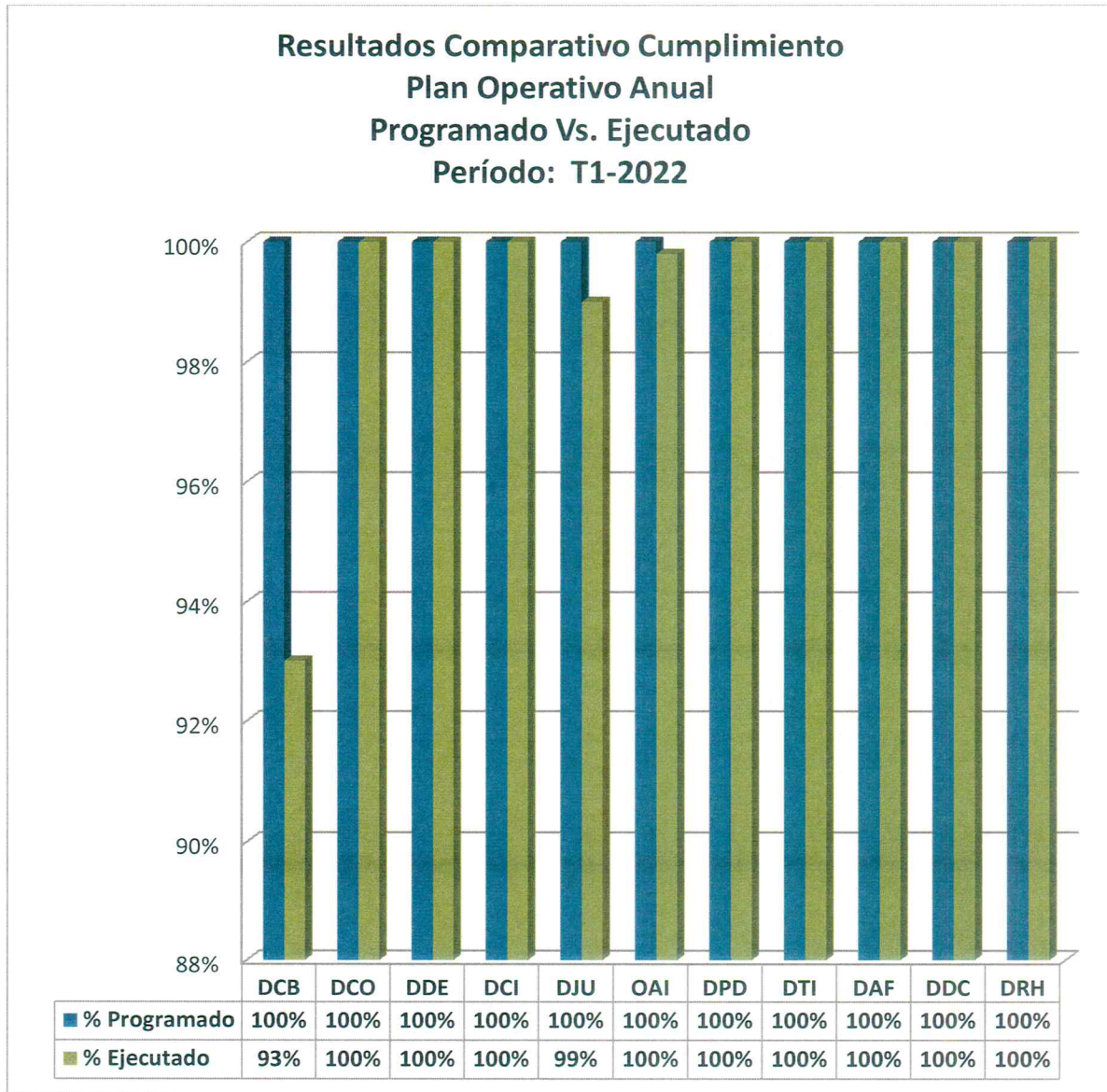
*Nota:* El porcentaje de avance ejecutado es el resultado del promedio de los niveles de ejecución o cumplimiento de las metas planificadas por cada área institucional para el período en cuestión.

La Tabla 1 muestra que para el primer trimestre de 2022, nueve (9) áreas lograron un cumplimiento al 100% de sus metas programadas, representando el **82%** del total. Con una desviación inferior o igual a 7% se encuentran la Dirección de Control de Beneficios, y la Dirección Jurídica.

**Gráfico 1**

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

*Período: T1, 2022*






## 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, en el primer trimestre del año 2022 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 tres por ciento (**93%**) del total de sus metas definidas.

Dirección de Control de Beneficios				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión proceso de otorgamiento y pago de beneficios del Sistema Dominicano de Pensiones	Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período	≥ 95%	87%	 91.58%
	Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período	≥ 90%	79%	 88.22%
	Porcentaje de expedientes de pago de beneficios por ingreso tardío revisados en el período	≥ 95%	99%	 100%



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




Los indicadores “**Porcentaje de expedientes de sobrevivencia revisados en el período**” y “**Porcentaje de expedientes de discapacidad revisados en el período**” no alcanzaron la meta debido a que en el mes de enero 2022 los tres analistas del Departamento de Prestaciones a cargo de la revisión de los expedientes de sobrevivencia dieron positivo en la prueba PCR-RT de coronavirus al mismo tiempo.

### 5.1.2 Dirección de Control Operativo (DCO)

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

En lo adelante, se muestra un resumen de los principales logros obtenidos en las metas definidas por la DCO, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período evaluado se 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 trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión del proceso de Administración de CCI	Promedio de días que se tarda en responder las solicitudes de reactivación de CCI	5 días hábiles	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%

Dirección de Control Operativo				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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	 100%
<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>	9 días hábiles	 100%
<b>Evaluación de Promotores de Pensiones</b>	Cantidad de días hábiles en los que se remiten los informes de resultados de evaluación de promotores luego de culminar la última evaluación	<b>10 días hábiles</b>	9 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 programadas por la DDE, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Cabe señalar, que 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 trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Análisis y difusión de las estadísticas operativas y financieras del Sistema Previsional	Cantidad de ediciones de Resumen Estadístico Previsional (REP) publicadas en el plazo establecido	3	3	 100%
	Cantidad de NOTES publicados en el plazo establecido	3	3	 100%
Dirección de Estudios				
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	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	10	14	 100%

### 5.1.4 Dirección de Control de Inversiones (DCI)

La Dirección de Control de Inversiones tiene como responsabilidad fiscalizar y supervisar que las inversiones que se realicen con los recursos de los Fondos de Pensiones cumplan con lo establecido en la Ley 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 despliegan los avances obtenidos en las metas establecidas por la DCI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 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	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Supervisión de la valoración de las inversiones de los fondos de pensiones y seguimiento a los límites de inversión	Cantidad de vector de precios remitidos dentro del plazo establecido	671	671	 100%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Producto	Indicador	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Difusión de las estadísticas relevantes sobre las inversiones de los fondos de pensiones	Cantidad de reportes colocados en la web	27	27	 100%
	Cantidad de Estados Financieros de los fondos colocados en la web	30	30	 100%

### 5.1.5 Dirección Jurídica (DJU)

La Dirección Jurídica se encarga de estudiar, analizar y resolver todos los casos que en materia jurídica sean tratados en la Superintendencia, incluyendo las consultas que le realicen todas las demás direcciones de la institución. Funge como consultora legal de la institución para todo lo relacionado al Sistema Dominicano de Pensiones y asesora a la máxima autoridad y demás áreas en la elaboración de estudios e interpretación de todo lo que concierna a aspectos legales.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DJU, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 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 nueve por ciento (99%) del total de sus resultados y objetivos esperados.

Dirección Jurídica				
Eje Estratégico 1: Supervisión y Fiscalización				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Atención a las controversias referentes al SDP	Porcentaje de casos atendidos a las controversias referentes al SDP	100%	100%	 100%
Validación de las solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP	Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 03 días hábiles	98%	96%	 98%
Eje Estratégico 2: Atención al Usuario				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Elaboración de certificaciones del sistema dominicano de pensiones	Porcentaje de solicitudes de certificaciones del SDP que son elaboradas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles	98%	98%	 100%




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


El indicador “**Porcentaje de solicitudes de aprobación de las publicidades de las AFP que son atendidas en un tiempo no mayor a 03 días hábiles**”, no alcanzó la meta debido a que en el primer trimestre se respondieron dos publicidades fuera de plazo por problemas de comunicación interna. No obstante, nos reunimos para tomar las medidas de lugar, revisión constante de los correos y la matriz de seguimiento, para de esta forma evitar que se repita nuevamente la situación.

### 5.1.6 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 programadas por la OAI, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período correspondiente ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Servicio al ciudadano de acceso a la información pública	Porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 200-04	100%	100%	 100%

Oficina de Acceso a la Información Pública				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
	Tiempo de respuestas de las informaciones solicitadas a través del 311	<b>10 días hábiles</b>	1	 <b>100%</b>
<b>Gestión y coordinación de la sección de Transparencia Institucional</b>	Calificación de la evaluación del portal de Transparencia emitida por la DIGEIG	<b>97%</b>	N/D	N/D




A continuación podrán visualizar la observación del indicador que no alcanzó su meta para el período en cuestión.




El indicador “**Calificación de la evaluación del portal de transparencia emitida por la DIGEIG**” no presenta resultados debido a que la Dirección General de Ética e Integridad Pública (DIGEIG) no ha remitido la puntuación correspondiente al trimestre.

### 5.1.7 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 trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos establecidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus objetivos planificados.







Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	8 días hábiles	7 días hábiles	 100%
	Cantidad de informe remitido a DIGEPRES en el plazo establecido	1	1	 100%
Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Cantidad de informes del SMMGP elaborados en el plazo establecido	1	1	 100%

Dirección de Planificación y Desarrollo				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	<b>8 días hábiles</b>	7 días hábiles	 <b>100%</b>
Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025	Número de Informe de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025	<b>1</b>	1	 <b>100%</b>
Formulación del POA 2023 con Enfoque a Resultados	Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI	<b>10 días hábiles</b>	10 días hábiles	 <b>100%</b>

### 5.1.8 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.





En ese sentido, se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DTIC, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período reportado ejecutó en promedio el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas.






Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Mantener la certificación Internacional bajo el standard ISO 27001 vigente	Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGS	90%	100%	 100%
Mantenimiento a los servidores	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento Preventivo a los Equipos de Tecnología	100%	100%	 100%
Satisfacción a los requerimientos de mejoras a los software	Porcentaje de satisfacción con el requerimiento de mejoras de los software existente	95%	100%	 100%
Soporte a usuario	Porcentaje de valoración "muy bueno y bueno" de los servicios tecnológicos	90%	100%	 100%
Requerimientos de activos tecnológicos	Tiempo promedio de respuesta a las Solicitudes de Soporte Técnico	≤1 hora	1 hora	 100%
Requerimientos de nuevos desarrollo de software	Porcentaje de satisfacción con el desarrollo de software	95%	100%	 100%

### 5.1.9 Dirección Administrativa y Financiera (DAF)

La Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de dirigir las actividades administrativas y financieras de la institución, a los fines de disponer el presupuesto necesario, para lograr el buen desempeño de la Superintendencia, velando por el cumplimiento de las políticas, normas, y procedimientos administrativos establecidos; y asegurando el uso racional de los recursos financieros.

A continuación se presenta un resumen de los principales avances obtenidos en las metas planificadas por la DAF, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para este período se ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de las metas establecidas.

Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Adquisición de Bienes y Servicios	Porcentaje de cumplimiento de las adquisiciones de bienes y servicios CC	100%	100%	 100%
Elaboración de Estados Financieros Tiempo de entrega del estado financiero	Tiempo de entrega del estado financiero	7 días hábiles	7 días hábiles	 100%
Pagos a proveedores de Bienes y Servicios	Porcentaje de facturas vencidas pagadas dentro de los 30 días calendarios posteriores al vencimiento	100%	100%	 100%
Liquidación de Retenciones	Tiempo de cumplimiento de las obligaciones fiscales	5 días hábiles	5 días hábiles	 100%



Dirección Administrativa y Financiera				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Conciliaciones Bancarias	Tiempo de entrega del Reporte de conciliación bancaria	5 días hábiles	5 días hábiles	 100%
Manejo y control de activos fijos	Tiempo de cumplimiento para la carga de la relación de activos fijos cargado en el portal de transparencia	8 días luego de finalizado el semestre	8 días luego de finalizado el semestre	 100%
Cuadro Estadístico Mensual	Tiempo de Entrega del Informe	10 días hábiles	10 días hábiles	 100%
Mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento programa de mantenimiento preventivo	100%	100%	 100%
Ejecución Presupuestaria por productos de la EPP	Tiempo de entrega de la documentación requerida de la EPP	15 días hábiles	9 días hábiles	 100%

### 5.1.10 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 primer trimestre del año 2022 en base al seguimiento de los productos delimitados en su Plan Operativo Anual (POA). Para el

período que nos ocupa valorar, el área ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas planificadas.

Departamento de Recursos Humanos				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Productos	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Capacitación y Adiestramiento de Personal	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Capacitación	15%	22%	 100%
Evaluación de Desempeño	Índice de rotación	≤5%	2%	 100%
	Índice de ausentismo	≤1.2%	≤1.2%	N/D
	Índice de tardanza	≤7%	N/D	N/D

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

Para el indicador “**Índice de Ausentismo**”, en el mes de marzo se sostuvo una reunión con los departamentos de Calidad en la Gestión y Desarrollo e Implementación de Sistemas, misma que permitió realizar un análisis respecto de los reportes y los parámetros requeridos para iniciar la fase en producción del nuevo sistema de mantenimiento y control de asistencia en abril 2022. En ese orden, el índice de ausentismo se empezará a calcular en el segundo trimestre, con la data de abril -junio generada con el nuevo sistema.

De igual manera, en el marco de la sesión de trabajo antes citada, se acordó empezar a calcular en mayo del presente año 2022, el índice de tardanza conforme los requisitos normados, con la data de abril generada desde el nuevo sistema.



### 5.1.11 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 DDC, durante la ejecución del primer trimestre del año 2022 en base al seguimiento y monitoreo de los productos definidos en su Plan Operativo Anual (POA). Para el período en cuestión ejecutó el cien por ciento (**100%**) del total de sus metas establecidas.

Departamento de Comunicaciones				
Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional				
Producto	Indicadores	Metas del trimestre	Resultado T1	Nivel de ejecución o cumplimiento de la meta
Implementación del Plan de Comunicaciones	Porcentaje de respuesta a las consultas realizadas a través de las RRSS dentro del plazo establecido	100%	100%	 100%

## 6. Conclusiones y/o recomendaciones

En atención al desempeño obtenido durante el primer trimestre del año 2022, la Planificación Operativa presentó resultados positivos obteniendo un promedio de **99%** de cumplimiento.

A saber, fueron evaluados un total de once (**11**) direcciones y/o departamentos de esta Superintendencia, a través de 46 indicadores de productos. El **82% (9)** de las direcciones y/o departamentos se encuentran en cumplimiento de sus metas al **100%**; mientras que el **18% (2)** de las áreas de la institución presentan desviaciones, cuyas oportunidades de mejoras han sido identificadas y se encuentran sustentadas con acciones correctivas para mitigar el rezago reportado.

Mientras que de los 46 indicadores de productos, 41 cumplieron con el 100% de las metas planificadas, 2 presentaron algún tipo de desviación y 3 indicadores no presentaron medición debido a razones que han sido valoradas y expuestas en el contenido del presente informe.

En general, los eventos no deseados que han incidido en el incumplimiento de las metas establecidas, están relacionados con variables internas, referente a la planificación de los trabajos y comunicación de los involucrados.

En atención a lo anterior, se exhorta a la Alta Dirección y a los responsables del desarrollo de los productos continuar fomentando el compromiso de la SIPEN con miras a permanecer logrando satisfactoriamente los objetivos definidos en nuestra planificación estratégica y operativa.



Elaborado por:

**Estephany Núñez**  
Analista Junior 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