SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2021
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico: Asegurar la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión operativa institucional.

Estrategia	Resultado efecto	Producto	Indicador	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Núm.	Actividades	Involucrados	Cronograma - Cumplimiento de la Meta T-I	T-II	T-III	T-IV	Recursos
Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional	Garantizado el estándar de calidad requerido por las Normas Internacionales y buenas prácticas	Mantener la certificación internacional bajo la norma ISO 9001 vigente	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías	100%	100%	1. Programa de Auditoría Interna (DPD-FO-004) 2. Lista de asistencia de las reuniones de inicio y cierre de Auditorías Internas (Caso Presencial) 3. Plan de Auditorías Internas (DPD-FO-005) 4. Informe de Auditorías Internas (DPD-FO-006) 5. Plan de Auditorías Externa 6. Informe de Auditorías Externa 7. Evaluaciones de Auditores Internos 8. Imágenes del proceso para los casos de auditorías remotas (virtual) 9. Correos asociados al proceso 10. Solicitud de Acción Correctiva o Acción de Mejora (DPD-FR-002) 11. Matriz de seguimiento a las acciones correctivas (AC), de mejora (AM) y observaciones (Obs) del SGC 12. Acta de Revisión por la Dirección (DPD-FO-009) 13. Plan de acción de las mejoras generadas por a Revisión por la Dirección 14. Informes de evaluación general de los riesgos 15. Informes de evaluación de la eficacia de los riesgos de procesos	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	1	Planificar y coordinar actividades de los distintos procesos de evaluación de la conformidad (Auditorías) al Sistema de Gestión de la Calidad.	Analistas de Calidad en la Gestión	100%	100%	100%	100%	1. Contratación de servicios para evaluar la conformidad del SGC 2. Contrato de servicios de auditor líder 3. Contrato de servicios para realizar auditoría externa y certificación del SGC de la SIPEN
								2	Elaborar programa de auditorías internas.						
								3	Elaborar plan de auditoría interna y ejecutar el proceso.	Auditor Líder del Proceso Analistas de Calidad en la Gestión					
								4	Elaborar y remitir el informe de Auditoría Interna.	Auditor Líder del Proceso					
								5	Seleccionar y evaluar los auditores internos.						
								6	Coordinar actividades del proceso de Auditoría Externa al Sistema de Gestión de la Calidad.	Auditor Líder entidad certificadora Analistas de Calidad en la Gestión					
			Porcentaje de cierres de hallazgos generados a través de procesos de evaluación de la conformidad del SGC	90%	92%			7	Ejecutar, elaborar y remitir el informe de Auditoría Externa.	Auditor Líder entidad certificadora	92%	92%	92%	92%	
								8	Divulgar a la alta gerencia y equipos directivos el resultado de los informes de Auditoría Externa e interna.	Directora de Planificación y Desarrollo					
								9	Aperturar y establecer las acciones necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Analistas de Calidad en la Gestión					
								10	Dar seguimiento a las acciones y actividades implementadas por distintos procesos.						
								11	Evaluar eficacia de todas las acciones implementadas.						
		Formulación, seguimiento y evaluación de presupuesto físico-financiero	Tiempo de cumplimiento para el registro de los productos en el SIGEF	8 días hábiles	8 días hábiles	1. Estructura programática y Presupuesto físico-financiero 2022 aprobado 2. Captura de la carga en el SIGEF 3. Reporte Trimestral del Indicador Gestión Presupuestaria 4. Informe anual de Evaluación Física y Financiera 2020 5. Matriz de seguimiento DIGEPRES 2021	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Levantar y analizar los productos y la estructura programática para asentar los cambios que surjan.	Analista de Desarrollo Institucional	8 días hábiles	8 días hábiles	8 días hábiles	8 días hábiles	
								2	Gestionar aprobación de la estructura programática y Presupuesto físico-financiero 2022 para remitir a la DIGEPRES.	Superintendente de Pensiones					
			Cantidad de informe remitido a DIGEPRES en el plazo establecido	1	1			3	Recopilar, actualizar y cargar las evidencias de los productos registrados en el SIGEF.	Analista de Desarrollo Institucional	1				
								4	Elaborar el informe anual de la evaluación física y financiera 2020.	Analista de Desarrollo Institucional					
		Seguimiento oportuno al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Cantidad de informes elaborados en el plazo establecido.	4	4	1. Informe del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Revisar e identificar los indicadores en estados de alerta o incumplimientos.	Analista de Desarrollo Institucional	1	1	1	1	
								2	Notificar a los responsables sobre la desactualización de los indicadores identificados.	Analista de Desarrollo Institucional					
								3	Elaborar informe de estatus del cumplimiento SMMGP.	Analista de Desarrollo Institucional					
								4	Remitir informe de estatus del cumplimiento SMMGP a Superintendente de Pensiones y Coordinador Administrativo Financiero.	Analista de Desarrollo Institucional Directora de Planificación y Desarrollo					
		Seguimiento al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	Tiempo de cumplimiento de remisión informe trimestral del SISMAP	8 días hábiles	8 días hábiles	1. Matriz de seguimiento SISMAP 2. Reportes de estatus SISMAP 3. Informe trimestral del SISMAP	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Revisar e identificar los sub-indicadores en estados de alerta o incumplimientos.	Analista de Desarrollo Institucional	8 días hábiles	8 días hábiles	8 días hábiles	8 días hábiles	
								2	Notificar a los responsables sobre la desactualización de los sub-indicadores identificados.	Analista de Desarrollo Institucional					
								3	Completar la matriz de seguimiento del SISMAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
								4	Remitir reporte de estatus del SISMAP a Coordinador Administrativo Financiero.	Analista de Desarrollo Institucional					
								5	Elaborar y remitir informe trimestral SISMAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
	Asegurado el mejoramiento continuo del desempeño institucional	Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de satisfacción general de las partes interesadas (PI)	84%	87%	1. Informe de la Encuesta de Productos y Servicios (Partes interesadas) 2. Matriz de tabulación 3. Base de datos de los contactos 4. Correos relacionados al proceso	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	1	Planificar Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas).	Analistas de Calidad	87%	87%	87%	87%	
								2	Realizar levantamiento de los contactos con las diferentes áreas de la institución, para aplicar la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas).	Director de Estudios Encargada Escuela Previsional Encargada Análisis y Estadísticas					
								3	Coordinar actividades para ejecutar la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas).	Analistas de Calidad Analista Administrador de Portal Web					
								4	Tabular la información y elaborar el informe de análisis de resultados.	Analistas de Calidad					
								5	Establecer planes de acción en relación a comentarios recibidos durante el proceso.						
								6	Divulgar a través de la intranet institucional del informe.	Directora de Planificación y Desarrollo					
			Índice de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos	92%	94%	1. Informe de la encuesta institucional de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 2. Matriz de tabulación 3. Base de datos de los contactos 4. Correos relacionados al proceso 5. Ficha técnica	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	7	Planificar Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.	Analistas de Calidad	94%	94%	94%	94%	
								8	Remitir planificación y ficha técnica al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
								9	Realizar levantamiento de los contactos con las diferentes áreas de la institución, para aplicar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.	Analistas de Calidad Director de Estudios Encargada Escuela Previsional Encargada Análisis y Estadísticas Encargada de la OAI Directora Jurídica					
								10	Coordinar actividades para ejecutar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.	Analistas de Calidad Analistas de la OAI					
								11	Recolectar la data, tabular la información y elaborar el informe de análisis de resultados.	Analistas de Calidad					
								12	Remitir informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
								13	Establecer planes de acción en relación a comentarios recibidos durante el proceso para su tratamiento.	Analistas de Calidad					
								14	Divulgar a través de la Intranet institucional del informe.						

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
Santo Domingo, R.D.

			Índice de satisfacción de los servicios en el portal web	92%	92%	1. Informe de los servicios en el Portal Web 2. Matriz de tabulación 3. Correos relacionados al proceso	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	15	Recolectar data del portal web, tabular la información y elaborar el informe trimestral de análisis de resultados.	Analistas de Calidad	92%	92%	92%	92%	
								16	Divulgar a través de la Intranet institucional del Informe de análisis trimestral de Satisfacción de los Servicios en el Portal Web.						
		Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	13 días hábiles	13 días hábiles	1. Memoria Institucional 2021 2. Resumen ejecutivo 2021 3. Captura de carga en el sistema del Ministerio de la Presidencia 4. Resumen de memoria institucional CNSS 2020	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Elaborar resumen de la memoria institucional 2020 para su posterior remisión al CNSS.	Analista de Desarrollo Institucional	13 días hábiles	13 días hábiles	13 días hábiles	13 días hábiles	1. Contratación de servicios para diagramación, impresión y empastado.
								2	Recopilar las informaciones y solicitar datos requeridos a las áreas.	Analista de Desarrollo Institucional					
								3	Elaborar documento de la memoria institucional.	Analista de Desarrollo Institucional					
								4	Revisar documento de la memoria institucional.	Directora de Planificación y Desarrollo					
								5	Gestionar diagramación de la memoria institucional.	Analista de Desarrollo Institucional					
		Formulación, monitoreo y seguimiento al Plan de mejora CAF	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoras	100%	100%	1. Plan de mejora CAF aprobado 2. Informes de seguimiento generados	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Dar seguimiento a la acciones de mejora establecida.	Analista de Desarrollo Institucional Analista Calidad en la Gestión	100%	100%	100%	100%	
								2	.Elaborar plan de mejoras CAF 2021.	Analista de Desarrollo Institucional Analista de Calidad en la Gestión					
			Cantidad de informes remitidos al MAP	2	2			3	Gestionar aprobación del plan de mejoras 2021.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo		1		1	
								4	Elaborar informe de cumplimiento de plan de mejora.	Analista de Desarrollo Institucional Analista Calidad en la Gestión					
								5	Remitir el informe de cumplimiento de plan de mejora al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
		Actualización del diseño Organizacional	Porcentaje de implementación de la Estructura Organizacional	100%	100%	1. Estructura Organizacional actualizada 2. Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado 3. Resoluciones de aprobación por parte del MAP	Encargado de Desarrollo Institucional	1	Realizar levantamiento de las áreas.	Analista de Desarrollo Institucional	100%	100%	100%	100%	
								2	Gestionar aprobación de la propuesta de Estructura Organizacional.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo					
								3	Solicitar la aprobación de la Estructura Organizacional al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
								4	Solicitar la aprobación de la Manual de Organización y Funciones (MOF) al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional					
Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional	**Asegurado el mejoramiento continuo del desempeño institucional**	**Formulación, seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2021.**	Número de Informe de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025	0	1	1. Plan Estratégico institucional aprobado y publicado 2. Informe del balance general de evaluación anual PEI 2021-2025 3. Reporte de Seguimiento Integrado Trimestral POA 2021 4. Actas de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) 5. Nuevos procedimientos y mecanismos de formulación, monitoreo y evaluación del PEI y POA implementados	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	1	Continuar con la coordinación del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021- 2025 y POA 2021.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo Todas las áreas institucionales	1	1	1	1	1. Contrato de asesoría 2. Diagramador 3. Imprenta
			Cantidad de Reportes de Seguimiento Integrado POA 2021 elaborado	0	2			2	Coordinar y realizar la Reunión de Alineación Estratégica (RAE), para revisar con Equipo Gestor de la Estrategia el borrador PEI y POA.	Superintendente de Pensiones Equipo Gestor de la Estrategia	2	2	2	2	
			Tiempo de cumplimiento de entrega del RSI	Data N/D (Metodología - Enfoque a Resultados)	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación			3	Gestionar la aprobación del PEI 2021 -2025 y POA 2021.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	
								4	Socializar y publicar el PEI 2021-2025 y POA aprobado.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo Encardado de Administración de Portal Web Departamento de Comunicaciones Dirección Administrativa y Financiera Analista Sénior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP					
								5	Dar seguimiento mensual a la gestión - ejecución del POA 2021.	Todas las áreas institucionales Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP					
								6	Elaborar el Reporte de Seguimiento Integrado del POA 2021 trimestral (Recolectar histórico de avance POA en el periodo).	Todas las áreas institucionales Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP					
								7	Gestionar la aprobación y publicar en el portal WEB, el RSI del POA, como parte de los requisitos de transparencia de forma semestral. (Coordinar RAE al menos 2 veces al año para presentar los resultados del informe).	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo Encardado de Administración de Portal Web OAI					
								8	Elaborar el Informe de los Resultados: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Todas las áreas institucionales					
								9	Analizar y actualizar el proceso de formulación, monitoreo y evaluación del PEI y POA según la metodología con Enfoque a Resultados.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Encargado de Calidad en la Gestión					
								10	Socializar mediante capacitaciones los nuevos procesos de elaboración, monitoreo y evaluación del PEI - POA.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Todas las áreas institucionales					
		Formulación del POA 2022 con Enfoque a Resultados	Porcentaje de POA 2022 formulados	0%	100%	1. POA 2022 formulados	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	1	Gestionar la actualización de las plantillas para la elaboración del POA 2022 para todas áreas institucionales según aplique.	Todas las áreas institucionales Directora de Planificación y Desarrollo	100%	100%	100%	100%	
								2	Realizar asistencia técnica a las áreas en el proceso de formulación del POA 2022.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP					
Posicionar la imagen institucional	**Valorada positivamente la imagen institucional**	**Ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)**	Porcentaje de implementación PRS	90%	90%	1. Programa de Responsabilidad Social 2. Cronograma del PRS 3. Informe del PRS	Encargada de Cooperación Institucional	1	Realizar levantamiento para definir las actividades a realizar.	Analista Sénior del departamento Cooperación Institucional	90%	90%	90%	90%	1 Audiovisuales 2. Refrigerio 3.Fotógrafo 4. Donación
								2	Definir el equipo de trabajo.	Directora de Planificación y Desarrollo					
								3	Elaborar y gestionar aprobación del presupuesto del PRS.	Directora de Planificación y Desarrollo Coordinador Administrativo y Financiero					
								4	Elaborar cronograma de actividades.						
								5	Gestionar la aprobación del PRS.	Directora de Planificación y Desarrollo					
								6	Aprobar el PRS.	Superintendente de Pensiones					
								7	Divulgar PRS.	Directora de Planificación y Desarrollo Administrador de Portal Web del Departamento de Operaciones TIC					
								8	Ejecutar el PRS.	Equipo de trabajo Depto. de Compra Depto. de Comunicaciones					
								9	Elaborar el Informe del Programa de Responsabilidad Social.	Directora de Planificación y Desarrollo Administrador de Portal Web del Departamento de Operaciones TIC					
								10	Iniciar la elaboración del PRS 2022.						

Nota:
Los productos para los cuales no se identifica rubro son aquellos que no requieren de asignación presupuestaria ya que la misma se ejecutará con los recursos humanos contratados en la institución.
La SIPEN utiliza los recursos asignados acorde a la partida prevista en la Ley no. 87-01 y sus modificaciones para garantizar la ejecución de estos productos.