SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023
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	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma T-I 1	T-I 2	T-I 3	T-II 4	T-II 5	T-II 6	T-III 7	T-III 8	T-III 9	T-IV 10	T-IV 11	T-IV 12	Recursos
	Garantizado el estándar de calidad requerido por las Normas Internacionales y buenas prácticas	**Mantener la certificación internacional bajo el estándar de la norma ISO 9001 vigente**	Porcentaje de cumplimiento de los programas de auditorías	100%	100%	1. Programa de Auditoría Interna (DPD-FO-004) 2. Informe de Auditorías Internas (DPD-FO-006) 3. Programa de Auditorías Externas 4. Informe de Auditorías Externas 5. Matriz de seguimiento a las acciones correctivas (AC), de mejora (AM) y observaciones (Obs) del SGC	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														RD$490,248.15
								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 sobre el total de hallazgos identificados en las auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC-SIPEN), que se planifique su tratamiento en el período evaluado	100%	100%			7	Ejecutar, elaborar y remitir el informe de Auditoría Externa.	Auditor Líder entidad certificadora													
								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 laborables luego de finalizado el trimestre	8 días laborables luego de finalizado el trimestre	1. Estructura programática y Presupuesto físico-financiero 2024 aprobado 2. Captura de la carga en el SIGEF 3. Informe anual de Evaluación Física y Financiera 2022 4. Matriz de seguimiento DIGEPRES 2023	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Levantar y analizar los productos y la estructura programática para asentar los cambios que surjan.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional														RD$0.00
								2	Gestionar aprobación de la estructura programática y Presupuesto físico-financiero 2024 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.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
								4	Elaborar el informe anual de la evaluación física y financiera 2022.	Analistas 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. Informes del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Revisar e identificar los indicadores en estados de alerta o incumplimientos.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													RD$0.00
								2	Notificar a los responsables sobre la desactualización de los indicadores identificados.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
								3	Elaborar informe de estatus del cumplimiento SMMGP.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
								4	Remitir informe de estatus del cumplimiento SMMGP a Superintendente de Pensiones y Coordinador Administrativo Financiero.	Analistas de Depto 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	Primeros 8 días laborables del mes	Primeros 8 días laborables del mes	1. Matriz de seguimiento SISMAP 2. Informe trimestral del SISMAP	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Revisar e identificar los sub-indicadores en estados de alerta o incumplimientos.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													RD$0.00
								2	Notificar a los responsables sobre la desactualización de los sub-indicadores identificados.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
								3	Completar la matriz de seguimiento del SISMAP.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
								4	Elaborar y remitir informe trimestral SISMAP.	Analistas de Depto. de Desarrollo Institucional													
		Satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la SIPEN	Índice de Satisfacción de usuarios de los servicios públicos. (MAP)	93%	91%	1. Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarios Institucionales (MAP)	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	1	Planificar Encuesta de la calidad de los Servicios (Servicios a Usuarios Institucionales).	Analistas de Depto.de Calidad													RD$0.00
								2	Realizar levantamiento de los contactos con las diferentes áreas de la institución, para aplicar la Encuesta de la calidad de los Servicios (Servicios a Usuarios Institucionales).	Analistas de Calidad Director de Estudios Encargada Escuela Previsional Encargada Análisis y Estadísticas Encargada de la OAI Directora Jurídica													
								3	Coordinar actividades para ejecutar la Encuesta de la calidad de los Servicios (Servicios a Usuarios Institucionales).	Analistas de Calidad Analista Administrador de Portal Web													
								4	Recolectar la data, tabular la información y elaborar el informe de análisis de resultados.	Analistas de Calidad													
								5	Remitir planificación y ficha técnica al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								6	Remitir Informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								7	Establecer planes de acción en relación a comentarios recibidos durante el proceso.	Analistas de Calidad													
								8	Divulgar a través de la Intranet institucional el Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad de los Servicios .														
			Índice de satisfacción a los servicios presenciales	98%	98%	1. Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Presenciales	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	9	Planificar Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos. Satisfacción de la calidad de los Servicios (Servicios Presenciales) (MAP).	Analistas de Calidad													
								10	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 Encargado Análisis y Estadísticas Encargada de la OAI Directora Jurídica													
								11	Coordinar actividades para ejecutar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos.	Analistas de Calidad Analistas de la OAI													
								12	Recolectar la data, tabular la información y elaborar el informe de análisis de resultados.	Analistas de Calidad													
								13	Remitir planificación y ficha técnica al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								14	Remitir Informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								15	Establecer planes de acción en relación a comentarios recibidos durante el proceso para su tratamiento.	Analistas de Calidad													
								16	Divulgar a través de la Intranet institucional el Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad de los Servicios .														
			Índice de satisfacción de los servicios virtuales	86%	88%	1. Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Virtuales	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	17	Recolectar data del portal web y los demás servicios en línea, tabular la información y elaborar el informe anual de análisis de resultados.	Analistas de Calidad													
								18	Remitir planificación y ficha técnica al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								19	Remitir Informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos al MAP.	Analista de Desarrollo Institucional													
								20	Divulgar a través de la Intranet institucional el Informe de Encuesta de Satisfacción de la calidad de los Servicios .	Analistas de Calidad													

SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
Santo Domingo, R.D.

Fortalecimiento de la estandarización y gestión de la calidad institucional	**Asegurado el mejoramiento continuo del desempeño institucional**		Índice de Satisfacción de las Partes Interesadas	87%	91%	1. Informe de Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas)	Encargado Departamento de Calidad en la Gestión	21	Recolectar data de los usuarios que han recibido algún servicios como: remisión del boletin estadistico trimestral, formación de la escuela previsional, consultas a través del portal web recibidas por la OAI, proveedores de servicios/consultores, contactos de las entidades del sistema, solicitudes de las certificaciones otorgadas por la SIPEN,	Analistas de Calidad													
								22	Remitir a través de correo electrónico el link de acceso a la plantilla de la encuesta de productos y servicios (Partes Interesadas)	Analistas de Calidad													
								23	Tabulación de la data recibida y elaboración del informe de la encuesta de satisfacción de productos y servicios (Partes Interesadas)	Analistas de Calidad													
								24	Divulgar a través de la Intranet institucional el Informe de la Encuesta de Satisfacción de Productos y Servicios (Partes Interesadas)	Analistas de Calidad													
		Memoria Institucional	Tiempo de cumplimiento de entrega de la memoria institucional	Primeros 13 dias hábiles del mes de diciembre	Primeros 13 dias hábiles del mes de diciembre	1. Memoria Institucional 2023 2. Resumen ejecutivo 2023 3. Captura de carga de Memoria Institucional en el sistema del Ministerio de la Presidencia 4. Informe Semestral 5. Captura de carga de Informe Semestral en el sistema del Ministerio de la Presidencia 6. Resumen de memoria institucional CNSS 2022	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Elaborar resumen de la memoria institucional 2022 para su posterior remisión al CNSS.	Analistas de Desarrollo Institucional													RD$22,000.00
								2	Recopilar las informaciones y solicitar datos requeridos a las áreas para Memoria Institucional y resumen ejecutivo 2023.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								3	Elaborar documento de la memoria institucional.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								4	Revisar documento de la memoria institucional.	Directora de Planificación y Desarrollo													
								5	Cargar memoria institucional en el sistema del Ministerio de la Presidencia.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								6	Gestionar diagramación, impresión y empastado de la memoria institucional.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								7	Recopilar las informaciones y solicitar datos requeridos a las áreas para Informe semestral.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								8	Elaborar documento del Informe semestral.	Analistas de Desarrollo Institucional													
								9	Revisar documento del Informe semestral.	Directora de Planificación y Desarrollo													
								10	Cargar informe semestral en el sistema del Ministerio de la Presidencia.	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 2024 aprobado 2. Informes de seguimiento generados	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Dar seguimiento a las acciones de mejora establecidas.	Analista de Desarrollo Institucional Analista Calidad en la Gestión													RD$0.00
								2	Elaborar plan de mejoras CAF 2024.	Analista de Desarrollo Institucional Analista de Calidad en la Gestión													
								3	Gestionar aprobación del plan de mejoras 20214	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo													
								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													
		Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes/usuarios	Porcentaje de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	94%	95%	1. Matriz de seguimiento de la CCC 2. Evaluación anual 2023	Encargado de Depto. de Desarrollo Institucional	1	Solicitar a las áreas la actualización de la Matriz de Seguimiento de la CCC y evidencias.	Analista de Desarrollo Institucional													RD$9,648.00
								2	Validar evidencias suministradas por las áreas.	Analista de Desarrollo Institucional													
								3	Realizar seguimiento a los buzones de sugerencias.	Analista de Desarrollo Institucional													
								4	Aplicar las mejoras identificadas en la evaluación de la CCC 2022.	Analista de Desarrollo Institucional													
								5	Coordinar y preparar conjuntamente con el MAP la evaluación anual de la CCC.	Analista de Desarrollo Institucional Directora de Planificación y Desarrollo Departamento de Compras y													
		Seguimiento y evaluación del PEI 2021-2025 y POA 2023	Número de Informes de Resultado: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025	2	2	1. Informe del balance general de evaluación anual PEI 2021-2025 2. Actas de las Reuniones de Alineación Estratégica (RAE)	Directora de Planificación y Desarrollo	1	Solicitar los avances relativos a la Planificación Estratégica y Operativa.	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Todas las áreas institucionales													RD$0.00
								2	Coordinar y realizar la Reunión de Alineación Estratégica (RAE), para presentar los avances y/o dificultades de la Planificación Estratégica 2021-2025.	Superintendente de Pensiones Equipo Gestor de la Estrategia													
								3	Elaborar Acta de la Reunión de Alineación Estratégica (RAE).	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
								4	Elaborar el Informe de los Resultados: Evaluación del Desempeño del PEI 2021-2025.	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
			Tiempo de cumplimiento de entrega del informe trimestral del desempeño del Plan Operativo Anual (POA)	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	10 días hábiles a partir de cierre de evaluación	1. Matriz de Seguimiento al Plan Operativo Anual 2023 2. Informes trimestrales del desempeño del Plan Operativo Anual (POA)remitidos dentro del plazo establecido	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	5	Gestionar la actualización de las plantillas de seguimiento (SME) para la elaboración del POA 2023 para todas áreas institucionales según aplique.	Todas las áreas institucionales Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
								6	Elaborar el informe trimestral del desempeño del Plan Operativo Anual (Recolectar histórico de avance POA en el periodo de corte).	Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Directora de Planificación y Desarrollo													
								7	Gestionar la aprobación y publicar en el portal WEB, el informe trimestral del desempeño del Plan Operativo Anual, como parte de los requisitos de transparencia de forma trimestral.	Superintendente de Pensiones Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP OAI													
								8	Proyecto de centralización del diseño y elaboración de las planillas del POA de la SIPEN (Fase 1).	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Dirección TIC Encargado del Depto. de Desarrollo Institucional (Soporte)													
		Formulación del POA 2024 con Enfoque a Resultados	Porcentaje de POA 2024 formulados	100%	100%	1. POA 2024 formulados	Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP	1	Realizar asesoría técnica y gestionar con todas las áreas la formulación del POA 2024.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													RD$0.00
								2	Analizar, revisar y socializar las plantillas del POA 2024 remitidas por todas las áreas institucionales según aplique.	Directora de Planificación y Desarrollo Encargada Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
								3	Elaborar POA 2024 consolidado.	Directora de Planificación y Desarrollo Analista Sénior y Analista Junior de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													

								4	Remitir al Superintendente el POA para su aprobación.	Directora de Planificación y Desarrollo													
								5	Divulgar POA 2024 aprobado.	Directora de Planificación y Desarrollo													
		Elaboración Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Porcentaje de PACC 2024 formulados	100%	100%	1. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) aprobado	Directora de Planificación y Desarrollo	1	Análisis de la metodología e Integración de los involucrados.	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Encargada de Depto. de Compras y Contrataciones Dirección Administrativa y Financiera														RD$0.00
								2	Solicitar la elaboración del PACC a todas las áreas de las institución.	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
								3	Revisar y consolidar los PACC remitidos por las áreas.	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP													
								4	Indicar el precio unitario estimado de cada item así como también los tipos de procedimientos de selección generados en la planificación y la fuente de financiamiento de cada procedimiento.	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Encargada de Depto. de Compras y Contrataciones													
								5	Remitir el PACC al Superintendente para su aprobación.	Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación PPP Encargada de Depto. de Compras y Contrataciones													
Posicionar la imagen institucional	**Valorada positivamente la imagen institucional**	**Formulación y ejecución del Programa de Responsabilidad Social (PRS)**	Porcentaje de implementación PRS	99%	95%	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 Directora de Planificación y Desarrollo													RD$367,500.00
								2	Definir el equipo de trabajo.	Directora de Planificación y Desarrollo													
								3	Elaborar y gestionar aprobación del presupuesto del PRS 2023.	Analista Sénior del Departamento Cooperación Institucional													
								4	Elaborar cronograma de actividades.	Analista Sénior del Departamento Cooperación Institucional													
								5	Gestionar la aprobación del PRS 2023.	Directora de Planificación y Desarrollo													
								6	Aprobar el PRS 2023.	Superintendente de Pensiones													
								7	Divulgar PRS 2023.	Directora de Planificación y Desarrollo Administrador de Portal Web del Departamento de Operaciones TIC													
								8	Ejecutar el PRS 2023.	Equipo de trabajo Depto. de Compra Depto. de Comunicaciones													
								9	Elaborar el Informe del Programa de Responsabilidad Social 2023	Analista Sénior del Departamento Cooperación Institucional Directora de Planificación y Desarrollo Administrador de Portal Web del Departamento de Operaciones TIC													
								10	Iniciar la elaboración del PRS 2024.	Analista Sénior del Departamento Cooperación Institucional Directora de Planificación y Desarrollo													

Nota:
Los productos para los cuales el monto es RD$0.00 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.