



**SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS**  
**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2025**

<b>Unidad responsable del Programa:</b>		Despacho de la Superintendente						
<b>Unidad responsable de Producto:</b>		Dirección De Planificación y Desarrollo						
<b>Eje Estratégico 1:</b>		Fortalecimiento Institucional						
PRODUCTOS/ACTIVIDADES	Descripción del Producto	Unidad de Medida	Beneficiarios	Meta	Meta por trimestre			
					Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
<b>P31ASIS-Titulares de unidades organizativas</b> controlan y mejoran los procesos de manera continua para el <b>aseguramiento de la calidad de los servicios y satisfacción Ciudadana.</b>	Consiste en la implementación de acciones para el control y mejoramiento de los procesos, de forma que los titulares de las unidades organizativas demuestren de manera fehaciente y confiable, el cumplimiento de los requisitos voluntarios o reglamentarios aplicables a los productos y servicios, a las acciones implicadas para generarlos; a los procesos, sistemas, instalaciones y cualquier otro componente relacionado.	Procesos controlados y mejorados	Personas físicas y morales usuarias del sector seguros	100%	100%			
Act. 01 Superintendencia realiza Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos.	Se trata de llevar a cabo la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, centrada en la calidad de los servicios públicos, que contribuirá a los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	Lista de usuarios encuestados, informes de resultados de los usuarios encuestados.	Personas físicas y morales usuarias del sector seguros	1	1			

Elaborado por:  
 Arnelia Isabel Escarbo Mliseses  
 Coordinadora de Proyectos

Validado por:

Estefanía Apujols Quispe de  
 Directora de Planificación y Desarrollo

